# RAPPORT SUR LE PROJET-PILOTE DE L'AUTOCAR ACCESSIBLE DE ROADCRUISER RÉALISÉ À TERRE-NEUVE

par
Fabian Kennedy
St John's (Terre-Neuve)
Le 19 décembre 1988

CA1
DTR 860
88
R26Z

TP9987F

Date Due

MAY 27 1980

BRODART INC Cat No 23 233 Printed in U S A

CA1
DTR860-
88
R26Z

431934

41.D

.CA1
DTR860
88
R26Z

# RAPPORT SUR
# LE PROJET-PILOTE DE L'AUTOCAR ACCESSIBLE DE ROADCRUISER
# RÉALISÉ À TERRE-NEUVE

par

Fabian Kennedy

St John's (Terre-Neuve)

Le 19 décembre 1988

Library and Archives Canada
Centre de documentation
RECEIVED / REÇU LE
MAR 7 1990
Transport Canada / Transports Canada

431934

DDN: 129708

## AVANT-POPOS

Le rapport suivant fait une analyse détaillée ainsi que l'examen des résultats d'un projet pilote de démonstration entrepris par Transports Canada afin de mettre au point une technologie d'autocar qui permettrait d'offrir un service d'autocar accessible à Terre-Neuve. Le résultat, un prototype d'autocar accessible, est unique au monde: il est équipé d'un monte-charge intégré à la structure de l'autocar et contrôlé manuellement par un micro-ordinateur électronique. Deux fabricants canadiens d'autocar ont depuis développé la capacité de produire des autocars accessibles semblables à partir d'une chaîne de fabrication.

La lecture de ce rapport est indispensable à tous ceux qui envisagent de pourvoir un service d'autocar accessible. Le rapport traite de questions majeures telles que la fiabilité de la technologie, la répercussion auprès des usagers, le niveau de service offert et les effets de la mise en service d'un autocar accessible sur l'horaire régulier.

Le rapport a été commandé par Transports Canada comme rapport final sur tous les aspects du projet de démonstration de trois ans. Le service était exploité par Roadcruiser Bus Service et est connu sous le nom de Projet pilote de l'autocar accessible de Roadcruiser.

Le rapport a été préparé par Fabian Kennedy pour Transports Canada. M. Kennedy est un exploitant expérimenté de service d'autobus jouissant d'une longue et éminente carrière dans l'industrie des transports. Avant qu'il ne prenne sa pension en 1988, il était directeur du service d'autocar Roadcruiser. Il était également membre du comité de gestion du projet pilote de l'autocar accessible de Roadcruiser et s'est impliqué étroitement dans le projet pilote. M. Kennedy est actuellement consultant privé et réside à St. John's, Terre-Neuve.

Milton House
Président, Comité de gestion
Projet pilote de l'autocar accessible de Roadcruiser

# TABLE DES MATIÈRES


Page

Liste des tableaux..... iii
Liste des appendices..... vi

1.0 RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES ..... 1

1.1 Roadcruiser et le transport des handicapés..... 2
1.2 La Commission canadienne des transports - 1979..... 3
1.3 Le comité spécial de la Chambre des Communes..... 3
1.4 La Commission canadienne des transports - 1981..... 3
1.5 Le Comité consultatif de Roadcruiser..... 4

2.0 LE PROJET-PILOTE ..... 7

2.1 L'autocar accessible..... 8
2.2 Le Comité de gestion..... 9
2.3 Le programme de formation..... 10

3.0 LE SERVICE D'AUTOCAR ACCESSIBLE AUX HANDICAPÉS..... 13

3.1 Le lancement du service..... 13
3.2 L'établissement de l'horaire de l'autocar..... 17
3.3 Le service gratuit de réservation par téléphone..... 18
3.4 Terminus, stations et agences..... 20
3.5 Promotion..... 21
3.6 L'information des passagers..... 23

4.0 LES PASSAGERS ..... 25

4.1 Période considérée..... 25
4.2 Voyages-passagers..... 26
4.3 Utilisation simultanée des deux places de fauteuil roulant..... 28
4.4 Les passagers transportés..... 28
4.5 Points de départ et de destination des voyages-passagers..... 31
4.6 Répartition des passagers selon le sexe..... 39
4.7 Motifs des voyages..... 41
4.8 Évaluation du service..... 41

5.0 LES HORAIRES ..... 45

5.1 Les deux horaires..... 45
5.2 Effet du changement d'horaire sur la clientèle..... 47
5.3 Changements dans la clientèle sur le tronçon Saint-Jean/Grand Falls..... 50

5.4 Changements dans la clientèle à l'ouest de Grand Falls..... 53
5.5 Répercussion des horaires sur le kilométage de l'autocar.... 56

6.0 L'APPAREIL DE LEVAGE ..... 58

6.1 Utilisation..... 58
6.2 Problème de fonctionnement de l'appareil..... 58
6.3 Problème de fonctionnement de l'appareil - Conséquences pour le service.. 59
6.4 Actionnement de l'appareil - Rapports des chauffeurs..... 60
6.5 Problème de fonctionnement de l'appareil - Effets sur les chauffeurs..... 60
6.6 Manoeuvre de l'appareil - Commentaires des passagers..... 62
6.7 Manoeuvre de l'appareil - Évaluation..... 62

7.0 ASPECTS ÉCONOMIQUES ..... 66

7.1 Coûts du service accessible..... 66
7.2 Couts en capital de l'appareil de levage..... 66
7.3 Entretien de l'appareil..... 67
7.4 Entretien de l'autocar..... 69
7.5 Le service gratuit de réservation par téléphone..... 72
7.6 Dépenses en réunions..... 74
7.7 Dépenses de promotion..... 75
7.8 Recettes provenant des passagers..... 80
7.9 Sommaire des résultats financiers..... 82

8.0 LE MARCHÉ..... 83

8.1 Les handicapés..... 83
8.2 Les personnes âgées..... 84
8.3 Le marché des passagers..... 85
8.4 Répartition de la clientèle : passagers handicapés et non handicapés..... 87
8.5 Prévisions relatives à la clientèle..... 90

9.0 ÉVALUATION ..... 95

9.1 Le service : Opinions des organisations et les services d'aide..... 95
9.2 Le service : Opinions des chauffeurs..... 97
9.3 Le service : Opinions des handicapés qui ne l'utilisent pas..... 98
9.4 Le service : Opinion des passagers..... 99
9.5 Rentabilité..... 106
9.6 Considérations non financières..... 108

10.0 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS..... 111

# LISTE DES TABLEAUX


| | | Page |
|---|---|---|
| Tableau 1 | Voyages-passagers faits dans l'autocar accessible par des passagers ayant utilisé l'appareil de levage..... | 26 |
| Tableau 2 | Voyages-passagers faits par des handicapés dans l'autocar accessible, du 1er février 1985 au 29 février 1988..... | 27 |
| Tableau 3 | Handicapés ayant utilisé l'appareil de levage..... | 29 |
| Tableau 4 | Fréquence des voyages des passagers handicapés, du 1er février 1985 au 29 février 1988..... | 30 |
| Tableau 5 | Voyages-passagers des handicapés ayant utilisé l'autocar accessible, par points de départ et de destination..... | 32 |
| Tableau 6 | Point de départ et destination des voyages-passagers sur le tronçon Saint-Jean/Grand Falls..... | 33 |
| Tableau 7 | Passagers de Roadcruiser sur le tronçon Saint-Jean/Grand Falls - Comparaison entre les passagers handicapés ayant utilisé l'autocar accessible et l'ensemble de la clientèle de Roadcruiser..... | 35 |
| Tableau 8 | Handicapés ayant utilisé l'autocar accessible - Nouveaux et anciens passagers..... | 37 |
| Tableau 9 | Utilisation de l'autocar accessible par les handicapés de février 1985 à février 1988 inclusivement..... | 39 |
| Tableau 10 | Voyages-passagers des handicapés par l'autocar accessible - Motifs des voyages..... | 42 |
| Tableau 11 | Horaires de l'autocar accessible..... | 46 |
| Tableau 12 | Voyages-passagers par l'autocar accessible selon les horaires 1 et 2..... | 48 |
| Tableau 13 | Comparaison des voyages-passagers effectués à l'est et à l'ouest de Grand Falls selon les horaires 1 et 2..... | 49 |
| Tableau 14 | Voyages par l'autocar accessible sur le tronçon Saint-Jean/Grand Falls, par points de départ/destination et selon les horaires 1 et 2, pour des périodes comparables de 12 mois. | |

| | | |
|---|---|---|
| Tableau 15 | Voyages de fin de semaine par l'autocar accessible, sur le tronçon Saint-Jean/Grand Falls, par départs/destinations et selon les horaires 1 et 2..... | 52 |
| Tableau 16 | Voyages-passagers par l'autocar accessible, à l'ouest de Grand Falls, selon les horaires 1 et 2..... | 54 |
| Tableau 17 | Voyages entre des points situés à l'ouest de Grand Falls..... | 55 |
| Tableau 18 | Kilométrage des autocars n$^{os}$ 53, 54 et 55..... | 57 |
| Tableau 19 | Difficultés de manoeuvre signalées par les chaffeurs..... | 58 |
| Tableau 20 | Retards dûs aux difficultés avec l'appareil de levage..... | 60 |
| Tableau 21 | Fréquence de manoeuvre de l'appareil de levage par les chauffeurs en situation réelle..... | 61 |
| Tableau 22 | Dépenses d'entretien de l'appareil de levage de février 1985 à janvier 1988 inclusivement..... | 68 |
| Tableau 23 | Dépenses d'entretien de l'appareil de levage de janvier à juin 1985..... | 68 |
| Tableau 24 | Comparaison entre les dépenses d'entretien de l'autocar 55 et celles des autocars 53 et 54, de janvier 1987 à juin 1988 inclus..... | 71 |
| Tableau 25 | Coût du service gratuit de réservation par téléphone..... | 73 |
| Tableau 26 | Dépenses de publicité..... | 76 |
| Tableau 27 | Recettes assurées par les passagers ayant occupé une place de fauteuil roulant dans l'autocar accessible, en service régulier..... | 81 |
| Tableau 28 | Bilan du projet-pilote de l'autocar accessible, au 29 février 1988..... | 82 |
| Tableau 29 | Répartition géographique des handicapés de moins de 65 ans à Terre-Neuve..... | 84 |
| Tableau 30 | Répartition géographique des handicapés de 65 ans et plus à Terre-Neuve..... | 85 |
| Tableau 31 | Répartition géographique des handicapés de Terre-Neuve atteints de troubles moteurs..... | 86 |

Tableau 32 Nombre de clients possibles pour l'autocar accessible..... 87

Tableau 33 Répartition de la clientèle de Roadcruiser..... 88

Tableau 34 Répartition des passagers handicapés et non handicapés selon la distance parcourue..... 89

Tableau 35 Prévision des voyages par l'autocar accessible..... 91

Tableau 36 Bilan des trois années du projet-pilote..... 106

Tableau 37 Service accessible de Roadcruiser - Prévisions budgétaires sur une période de 12 mois..... 107

Appendice 1 Politique de Roadcruiser relativement au transport des passagers handicapés - 1er juin 1981

Appendice 2 Membres du Comité consultatif de Roadcruiser relatif au transport des passagers handicapés - Avril 1982 à février 1988

Appendice 3 Membres du Comité de gestion

Appendice 4 Liste des réunions des comités

Appendice 5 Communiqué remis à la presse pour annoncer l'inauguration du service d'autocar pour handicapés à Terre-Neuve

Appendice 6 Horaires de Roadcruiser :
Horaire nº 1 : du 1er février 1985 au 2 novembre 1986
Horaire nº 2 : du 3 novembre 1986 au 29 février 1988

Appendice 7 Remerciements aux personnes qui ont participé au rassemblement des données

## 1.0 RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

Les transports en commun, tant urbains qu'interurbains, sont un facteur important de l'insertion des handicapés dans la société. S'ils sont dispensés à la fréquence voulue et à des tarifs abordables, ils aident les handicapés à participer aux avantages sociaux, culturels et économiques qu'offre la société. Certes, l'automobile est le moyen de transport préféré, des handicapés comme du public en général, pour se déplacer en ville ou se rendre d'une localité à l'autre, et il est probable qu'elle le restera. A choisis le voyageur opte d'habitude pour l'automobile. Mais bien des gens n'ont pas toujours ce choix et doivent utiliser d'autres moyens de transport. À Terre-Neuve, il s'agit en général de l'avion ou de l'autocar.

Les centres importants sont abondamment desservis par l'avion et les handicapés semblent l'utiliser assey fréquemment. Mais c'est un mode de transport généralement coûteux, en particulier quand on vit loin d'un aéroport. Pour certains handicapés, l'avion présente aussi des obstacles physiques ou personnels supplémentaires. L'autocar dessert directement un plus grand nombre de localités, a l'avantage de coûter moins cher et, s'il est rendu plus accessible aux handicapés, leur permet de voyager aussi commodément que confortablement.

Dans le but d'assurer aux handicapés de Terre-Neuve un service de transport interurbain confortable, fréquent et accessible, Transport Canada a passé avec Roadcruiser un accord prévoyant la prestation, dans l'ensemble de

l'île, à partir de 1985, d'un service d'autocar accessible aux handicapés ce service s'inscrirait, dans le cadre du service régulier de Roadcruiser, pendant une période de démonstration de trois ans.

La rapport d'analyse des résultats obtenus constituera le rapport final sur le projet-pilote du service de transport par autocar réalisé pour les handicapés, à Terre-Neuve, avec le concours de Roadcruiser. Il passe en revue les résultats obtenus au cours des trois années du projet : clientèle desservie, service dispensé et effets de ce service accessible sur le service régulier. Il présente également des conclusions sur les besoins futurs en matière de transport accessible à Terre-Neuve et sur les perspectives de rentabilité de ce type de service.

## 1.1 Roadcruiser et le transport des handicapés

Depuis décembre 1968, Roadcruiser assure, à Terre-Neuve, un service d'autocar entre St John's et Port-aux-Basques en remplacemment de l'ancien service ferroviaire. Les handicapés l'ont utilisé dès le début. Ils venaient parfois accompagnés, mais ils devaient souvent compter sur l'assistance du personnel de Roadcruiser. Les chauffeurs et les employés des différentes stations leur apportaient volontiers cette aide, les soulevant à bras, au besoin, pour qu'ils puissent embarquer et débarquer. En juin 1981, Roadcruiser adopta une politique d'assistance aux voyageurs handicapés qui prévoyait notamment que ceux-ci pouvaient demander qu'on les soulève à bras pour monter dans un autocar ou en descendre. Le texte de cette politique, mise en vigueur en juin 1981, est reproduit à l'appendice 1.

## 1.2 La Commission canadienne des transports - 1979

En novembre 1979, la Commission canadienne des transports convoquent une réunion de trois jours, à Ottawa, sur le transport des handicapés au Canada. À cette réunion assistaient des représentants de divers transporteurs ferroviaires, aériens, maritimes et routiers, un grand nombre d'handicapés et des représentants de diverses associations d'handicapés ou d'organisations oeuvrant pour eux.

Les représentants de Roadcruiser à cette réunion. Il ont soumis un mémoire dans lequel étaient décrits divers moyens susceptibles d'améliorer les services de transport dispensés aux handicapés.

## 1.3 Le comité spécial de la Chambre des Communes

L'année 1981 avait été proclamée "Année internationale des handicapés". À cette occasion, un comité spécial de la Chambre des Communes a été chargé d'étudier la situation des invalides et des handicapés. En février, le Comité déposait au Parlement un rapport intitulé OBSTACLES. Celui-ci recommandait notamment au gouvernement fédéral (recommandation n$^{o}$ 86) de demander à la Commission canadienne des transports qu'elle exige du service d'autocars Roadcruiser de Terre-Neuve qu'il fournisse un dispositif mécanique ou un service pour l'embarquement et le débarquement des passagers en fauteuil roulant.

## 1.4 La Commission canadienne des transports - 1981

Le 31 mars 1981, en réponse à cette recommandation, la Commission canadienne des transports formait un groupe d'enquête qui fut chargé d'étudier les

diverses options susceptibles de rendre le service d'autocars de Roadcruiser accessible aux voyageurs handicapés et d'examiner les dépenses que pourraient entraîner les recommandations formulées à l'issue de l'enquête. Le 22 septembre 1981, le Groupe d'enquête déposait son rapport, dans lequel il recommandait :

1. Que Roadcruiser forme un comité consultatif chargé de travailler, de concert avec le personnel de Roadcruiser, à rendre le service d'autocar actuel plus accessible aux handicapés.
2. Que Roadcruiser exploite pendant trois ans un service expérimental financé par le gouvernement fédéral, sous la forme d'un service mixte assuré dans toute l'île de Terre-Neuve par un autocar et trois véhicules de type fourgonnette fonctionnant en partie à l'horaire fixe et en partie sur demande.

La Commission canadienne des transports demanda également au ministre des Transports d'approuver des crédits pour la mise sur pied de ce service expérimental.

### 1.5 Le Comité consultatif de Roadcruiser

En mars 1982, le service Roadcruiser invita les organisations d'handicapés à faire partie du comité consultatif relatif au transport des voyageurs handicapés, comité qu'il entendait constituer en réponse à la recommandation du Groupe d'enquête de la CCT. L'initiative fut accueillie très favorablement par les personnes invitées à participer au comité.

La première réunion a eu lieu le 23 avril 1983 à St John's; assistaient Irene McGinn, de la Consumer Organization of Disabled People of Newfoundland (COD); Hammond Taylor, de l'Association for the Deaf; Eugene Pike, de l'Institut

national canadien pour les aveugles (INCA). et Fabian Kennedy, directeur du service Roadcruiser. Ces quatre personnes se constituèrent en sous-comité et décidèrent, comme première activité, de faire un voyage en Roadcruiser, d'observer directement le service dispensé, d'inspecter certaines stations représentatives, puis de présenter un rapport au Comité consultatif.

La première séance plénière du Comité consultatif eut lieu à St John's, le 27 mai 1982. Outre les quatre membres du sous-comité, qui représentaient la COD, l'ANCA, l'Association for the Deaf et le service de Roadcruiser, les personnes suivantes assistaient également à la réunion : Doug Vicars, de la HUB, une organisation de bienfaisance pour les handicapés physiques, John Pringle et Susan Pond, de Transports Canada, ainsi que Robert Martin et Deana Silverstone, de la Commission canadienne des transports.

À sa deuxième réunion, en juillet 1982, le Comité admit comme membre Joyce Nevitt, de la Newfoundland and Labrador Association for the Aging. En février, 1984, le gouvernement de Terre-Neuve, qui avait aussi été invité dès le début à faire partie du Comité, y délégua Ed O'Brien, directeur provincial des transports. Tous ces organismes sont encore représentés au Comité consultatif. Lorsque l'Office national des transports remplaça la Commission canadienne des transports, le nouvel organisme prit la relève de la CCT au sein du Comité.

À la première réunion plénière du Comité consultatif, tenue en mai 1982, les membres ont élu Robert Martin comme président et pour passer à l'exmen du rapport du sous-comité. C'est ainsi qu'ont débutè les travaux du Comité,

qui se poursuivent encore. Lors de ses réunions ultérieures, le Comité consultatif a formulé des recommandations visant à améliorer l'accessibilité du service de Roadcruiser; Il a examiné comment elles étaient appliquées et a participé à la planification du service accessible, dont il suit de près la mise en oeuvre.

On trouvera à l'appendice 2 la liste des membres du Comité consultatif de Roadcruiser depuis sa formation, en avril 1982.

## 2.0 LE PROJET-PILOTE

Le rôle du Comité consultatif est de proposer des améliorations à apporter au service d'autocars Roadcruiser pour que les infirmes, les handicapés physiques, les malvoyants et les malentendants puissent voyager avec plus d'assurance, d'autonomie et de confort. Avec ces objectifs en tête, le Comité a d'abord fait recommandé des mesures destinées à rendre les installations existantes plus accessibles aux handicapés physiques et à répondre aux besoins des voyageurs malentendants ou malvoyants en matière d'informations. Pour le Comité définit, ce sont les autocars eux-mêmes qui constituent le principal obstacle pour l'handicapé physique. Leurs marchepieds sont trop abrupts pour bien des gens, rendant difficile la montée dans le véhicule, et la descente risquée. Le virage à angle droit qu'il faut opérer, une fois dans l'autocar, et l'étroitesse de son allée centrale compliquent l'intervention de quiconque veut aider l'handicapé en le soulevant à bras ou d'une quelconque autre manière. Du reste, il y a des handicapés qui, pour des raisons personnelles, refusent qu'on les soulevés. Enfin, certains handicapés en fauteuil roulant ne peuvent pas occuper un place normale dans un autocar, ce qui leur interdit tout voyage par ce mode de transport.

Pour obvier à certains de ces problèmes, on utilisait depuis longtemps un tabouret que le chauffeur posait sur le sol devant le marchepied, ou encore des blocs qu'il plaçait à mi-hauteur des marches. On utilisait aussi le fauteuil "Washington" pour faire monter ou descendre les voyageurs handicapés.

Une solution s'imposait de toute évidence : mettre en service un autocar accessible aux passagers en fauteuil roulant, qui leur permettrait de rester

dans leurs fauteuils pendant toute la durée du voyage, si tel était leur désir. Mais en 1982, pareil véhicule n'existait pas dans l'industrie nord-américaine du transport en commun.

En avril 1983, Transports Canada approuva des crédits pour l'établissement d'un service expérimental de transport par autocar accessible, qui serait exploité par Roadcruiser pendant une période de démonstration de trois ans. L'objectif était de d'assurer aux handicapés de Terre-Neuve un service de transport en commun interurbain accesssible. Le Ministère forma un comité de gestion qui fut chargé de planifier la mise en place du service et d'en suivre les résultats.

## 2.1 L'autocar accessible

Après consultation avec le Comité consultatif de Roadcruiser, le Comité de gestion décida d'affecter les fonds qu'avait approuvés Transports Canada à la mise en service d'un autocar similaire à ceux que Roadcruiser exploitait sur ses services réguliers, mais qui serait rendu accessible aux handicapés. L'autocar devait pouvoir accueillir deux passagers en fauteuil roulant, qui monteraient à bord au moyen d'un appareil de levage intégré au véhicule et qui pourraient rester dans leur fauteuil roulant pendant le voyage, si tel était leur désir. L'autocar fonctionnerait dans le cadre du service régulier de Roadcruiser.

Les appareils de levage alors disponibles sur le marché pour faire monter un passager en fauteuil roulant dans un autocar se déployaient vers l'extérieur. Le Comité de gestion jeta son dévolu sur un dispositif de conception nouvelle. En utilisant une section du plancher de l'autocar comme

plate-forme élévatrice abaissable jusqu'au niveau du sol, on hisserait le passager avec son fauteuil roulant et celui-ci entrerait dans l'autocar par une ouverture pratiquée dans la paroi du véhicule, côté trottoir.

En juin 1984, Transports Canada chargea TES Limited, une société d'ingénierie d'Ottawa, de concevoir, fabriquer, installer et soumettre à des essais un appareil de levage propre à rendre un autocar accessible à des passagers en fauteuil roulant. L'appareil devait être intégré à l'autocar et pouvoir offrir au passager plus de sécurité et de confort qu'une plate-forme élévatrice extérieure.

Transports Canada commanda à la compagnie Motor Coach Industries Limited, de Winnipeg (Manitoba) un autocar de modèle MC-9 similaire aux autres autocars de Roadcruiser, qui arriva chez TES Limited, à Ottawa, en juin 1984. TES y installa l'appareil de levage qu'il avait conçu d'après les spécifications du Comité, et en décembre 1984, à St John's (Terre-Neuve), Roadcruiser prenait livraison de l'autocar, équipé de son appareil de levage et de deux dispositifs de fixation pour fauteuils roulants.

## 2.2 Le comité de gestion

Transports Canada, qui allait administrer les fonds accordés par le gouvernement fédéral pour le projet-pilote, forma un comité chargé de gérer le projet. Ce Comité de gestion, présidé par un représentant du ministère, se composait de représentants de la Commission canadienne des transports, du Comité consultatif et de Roadcruiser.

Le Comité de gestion tint sa première réunion à St John's le 3 août 1983,

sous la présidence de Milton House, de Transports Canada. À cette réunion assistaient Marion Fleming, de la Commission canadienne des transports, Irene McGinn, alors présidente du Comité consultatif, et Fabian Kennedy, représentant de Roadcruiser.

Le lendemain 4 août 1983, le Comité de gestion tint une réunion mixte avec le Comité consultatif de Roadcruiser. En plus de ceux qui avaient participé, la veille, à la séance du Comité de gestion, les personnes ci-après assistaient étaient présentes : Hammond Taylor, de l'Association for the Deaf, Doug Vicars, de l'HUB, Eugene Pike, de l'ANCA, Joyce Nevitt, de l'Association for the Aging, et Susan Pond, de Transports Canada, tous membres du Comité consultatif de Roadcruiser.

La plupart des séances ultérieures du Comité ont également été des réunions mixtes. Les deux comités ayant les mêmes préoccupations, ils ont, à toutes fins pratiques, fonctionné comme un seul comité, s'occupant de planifier et de suivre de près le projet-pilote et de chercher comment rendre le service régulier de Roadcruiser plus accessible aux passagers handicapés.

L'appendice 3 donne les noms des membres du Comité de gestion et l'appendice 4, la liste des réunions tenues par le Comité consultatif, le Comité de gestion et les deux ensemble.

## 2.3 Le programme de formation

Avec le concours de Transports Canada, le Comité consultatif élabora un programme de formation pour les chauffeurs et le personnel des stations de

Roadcruiser. L'objet du programme était de sensibiliser le personnel de Roadcruiser aux besoins particuliers des passagers handicapés et de leur montrer comment les aider à monter dans l'autocar et à en descendre.

Le programme, composé de cours, de démonstrations et de jeux de rôles, a été dispensé aux employés par groupes de six à dix à la fois.

Après la livraison de l'autocar les chauffeurs et le personnel du garage furent initiés au fonctionnement et à l'entretien de l'appareil de levage.

La formation des chauffeurs afin de les sensibiliser à la façon de traiter les voyageurs handicapés a été bien assimilée par eux et s'est traduite, de la part des chauffeurs, par un service généralement prévenant et attentionné envers ces passagers. Lors des activités de suivi réalisées à différents intervalles pendant le projet-pilote, les passagers se sont montrés très élogieux à l'égard des services et de l'attitude des chauffeurs et du personnel des stations.

L'initiation au fonctionnement de l'appareil de levage proprement dit était tout aussi nécessaire, mais elle a été moins efficace. Individuellement, les chauffeurs n'ont actionné l'appareil que sporadiquement. En conséquence, ils n'ont guère pu se familiariser avec lui et acquérir l'assurance de pouvoir le faire fonctionner correctement en situation réelle. De plus, le côté "haute technologie informatique", de l'appareil de levage était également de nature à intimider les chauffeurs.

Cette question est traitée plus en détail dans une section ultérieure portant sur l'actionnement de l'appareil de levage et les difficultés qu'il a posées.

## 3.0 LE SERVICE D'AUTOCAR ACCESSIBLE AUX HANDICAPÉS

Pour transporter les passagers handicapés, deux types de service sont possibles : un service à itinéraire et horaire fixes et un service dispensé sur demande. Dans son rapport de 1981, le Groupe d'enquête de la CCT avait initialement recommandé pour Terre-Neuve, un service mixte qui aurait été dispensé en partie sur itinéraires fixes et en partie sur demande. Les organisations qui oeuvrent pour les handicapés sont généralement opposées à un service sur demande, à cause de la connotation de service "spécial" ou de service "pour handicapés" qu'il évoque dans l'esprit du public. Ils se prononcent fermement en faveur d'une intégration maximale des handicapés à la collectivité en général, dans toutes ses activités, et notamment dans le domaine du transport en commun interurbain. Le Comité consultatif de Roadcruiser préférait lui aussi un service intégré à un service "spécial" ou parallèle. Intégrer l'autocar accessible au service régulier de Roadcruiser était donc un élément important du projet-pilote.

### 3.1 Le lancement du service

Le service d'autocar accessible mis en place pour les handicapés de Terre-Neuve à été officiellement inauguré le 28 janvier 1985 par M. John Crosbie, alors ministre fédéral de la Justice, au nom du ministre fédéral des Transports, lors d'une conférence de presse tenue à l'hôtel Newfoundland de St John's.

En présence de représentants officiels occupant une tribune d'honneur,

M. Crosbie parla de ce nouveau service accessible aux handicapés, du projet-pilote de trois ans de Transports Canada et des nouvelles normes d'accessibilité établies pour le service de Roadcruiser. D'autres intervenants évoquèrent brièvement les avantages que l'autocar acccessible allait apporter aux voyageurs handicapés. Irene McGinn, présidente du Comité consultatif, elle-même en fauteuil roulant, dit la satisfaction du Comité et des handicapés de voir lancé ce nouveau service. Elle déclara que la mise en service d'un autocar accessible intégré au service régulier de Roadcruiser était le fruit des efforts de la communauté des handicapés pour obtenir une meilleure intégration dans le secteur des transports, tout comme dans tous les autres secteurs de la société. Elle ajouta que des efforts incessants étaient nécessaires pour informer la population des besoins des handicapés et fit remarquer que si elle s'adressait à l'assistance depuis le parquet de la salle, c'est qu'elle n'avait pas pu, avec son fauteuil roulant, prendre place à la tribune avec les autres intervenants : celle-ci n'avait pas été rendue accessible aux handicapés en fauteuil roulant. Quelqu'un avait oublié de le faire.

À l'issue de la cérémonie, les personnes présentes sortirent pour examiner l'autocar accessible, stationné tout près de là. C'était une journée venteuse, orageuse, l'un des pires de l'hiver, mais la démonstration de l'autocar se déroula comme prévu et M^me^ McGinn monta dans le véhicule sans quitter son fauteuil roulant, pour démontrer l'accessibilité du véhicule.

Quelques jours plus tard, le vendredi 1^er^ février 1985, l'autocar accessible, intrégré au service régulier de Roadcruiser, entreprenait son premier voyage, sur la ligne 517, et quittait de St John's à 12 h 30.

On trouvera à l'appendice 5 le texte du communiqué de presse annonçant la mise en service du nouvel autocar.

T E R R E - N E U V E

ROUTE TRANSCANADIENNE

### 3.2 L'établissement de l'horaire de l'autocar

Pour établir l'horaire de l'autocar accessible, le Comité, partant du principe que ce service devait être entièrement intégré au service régulier de Roadcruiser, adopta les critères suivants :

1. Le service devait fonctionner selon un horaire fixe, à des jours et à des heures établies d'avance, c'est-à-dire toujours desservir les mêmes lignes, tel ou tel jour de la semaine, de façon à ce que les passagers handicapés puissent planifier leurs voyages.

2. L'autocar devait desservir deux parcours : l'un, le plus long, reliant St John's et Port-aux-Basques (904 km), et l'autre, plus court, reliant St John's et Grand Falls (428 km). Il devait, si possible, effectuer chacun de ces parcours une fois par semaine.

3. L'autocar devait fonctionner aux jours et aux heures généralement les plus fréquantés par la clientèle de Roadcruiser.

4. Les départs et les arrivées devaient se faire, dans toute la mesure du possible, à la clarté du jour.

5. L'autocar devait pouvoir être inspecté et entretenu au garage de St John's, entre ses voyages, de manière à réduire les risques de panne en cours de route.

6. L'autocar devait être utilisé au maximum durant la période d'essai.

Ces critères ont conduit au choix des lignes 517 et 520 pour le trajet St John's/Grand Falls (le parcours court). L'autocar partait de St John's le vendredi à 12 h 30 (ligne 517) et repartait de Grand Falls le dimanche à 12 h 30, pour revenir à St John's (ligne 520). Ces deux lignes étaient les plus

fréquentées du service de Roadcruiser et la plus grande partie du voyage se faisait en plein jour. Il fut ensuite décidé que l'autocar demeurerait à St John's le lundi, pour des travaux d'inspection et d'entretien, puis qu'il serait affecté, le mardi et le mercredi, au long parcours sur les lignes choisies, la ligne 503, avec départ de St John's le mardi à 8 h, à destination de Port-aux-Basques, et la ligne 504, avec départ de Port-aux-Basques le mercredi à 8 h, à destination de St John's. Tel était le premier horaire de l'autocar, qui resta en vigueur pendant 22 mois. Le 3 novembre 1986, l'horaire fut modifié. L'autocar accessible fut affecté au long parcours deux fois par semaine, partant de St John's le mercredi et le samedi à 8 h, à destination de Port-aux-Basques (ligne 503) et repartant de Port-aux-Basques le jeudi et le dimanche à 8 h, pour regagner St John's (ligne 504). Ce changement d'horaire avait été décidé pour déterminer la demande dans la moitié ouest de l'île, sur le tronçon Grand Falls/Port-aux-Basques.

### 3.3 Le service gratuit de réservation par téléphone

Pendant la planification du service accessible, on ne disposait d'aucune donnée permettant d'évaluer ce que serait la demande éventuelle. L'autocar pouvait prendre à son bord deux passagers en fauteuil roulant, et seulement deux. C'était tout l'espace dont il disposait et l'on n'avait d'ailleurs intégré à l'autocar que deux dispositifs de fixation de ces fauteuils. Il était impossible de savoir si cette capacité serait suffisante ou s'il arriverait souvent que trois passagers en fauteuil roulant, voire plus, demandent à

voyager sur la même ligne. Le problème qui risquait de se poser, c'était qu'un ou plusieurs passagers en fauteuil roulant se présentent à une station intermédiaire alors que les deux places étaient déjà occupées. Faute d'une capacité d'appoint qui eut permis d'accueillir les voyageurs handicapés additionnels, ceux-ci risquaient de se trouver désemparés et sérieusement incommodés. Le Comité jugea qu'une façon d'obvier au problème, du moins tant qu'on n'en saurait pas plus long sur la demande, serait de mettre en place un système de réservation pour les personnes qui voulaient voyager en fauteuil roulant. Ce système garantirait une place à celui qui aurait fait une réservation, dissiperait toute appréhension qu'il aurait pu autrement éprouver et permettrait aux autres passagers de reporter leurs voyages à une date où l'autocar pourrait les prendre avec leur fauteuil roulant. On estimait également que ce système de réservation fournirait des données sur la demande, qui pourraient servir lors d'une évaluation ultérieure du programme.

Parallèllement à la mise en service de l'autocar accessible, on établit un service de réservation par téléphone qui permettait aux handicapés en fauteuil roulant d'appeler gratuitement le bureau de Roadcruiser, à St John's, de n'importe quel endroit à Terre-Neuve, pour réserver une place sur l'autocar accessible. Puisque les passagers ordinaires n'avaient pas à réserver leur place à l'avance, le Comité estimait qu'en offrant aux handicapés ce service gratuit de réservation téléphonique, on ne faisait que les mettre sur un pied d'égalité avec les autres passagers. Il estimait aussi que s'il était souhaitable de réserver sa place, cela ne devait pas constitues une obligation. Tout passager en fauteuil roulant devait quant même se sentir libre de se

présenter sans réservation et devait avoir le droit de monter dans l'autocar, si une place était libre, tout comme c'était le cas pour les autres passagers. Dans la publicité diffusée pour annoncer le service téléphonique gratuit, celui-ci fut présenté comme facultatif, le voyageur étant libre de l'utiliser ou pas. Dans l'indicateur de Roadcruiser, le service était décrir comme suit : "On peut réserver une place de fauteuil roulant avant la journée prévue pour le voyage en appelant un l'agent de Roadcruiser (...), au numéro 1-800-563-5944 (sans frais d'appel)."

### 3.4 Terminus, stations et agences

Le service de transport par autocars de Roadcruiser est exploité par le Canadien National. Cette société ferroviaire possède six des stations où s'arrêtent les autocars. Les 25 autres sont des agences situées dans des hôtels, des stations-service ou de petits commerces. Un programme pour accroître l'accessibilité des stations de Roadcruiser a débuté en 1980 par des rénovations majeures au terminus de St John's. En 1982, le programme a été étendu aux autres stations de la compagnie, après la formation du Comité consultatif de Roadcruiser. Depuis 1985, il est réalisé concurremment avec le projet-pilote de l'autocar accessible. Une station, celle de Deer Lake, n'est pas encore accessible aux handicapés, ce qu'ont fait remarquer trois personnes lors d'interviews menées entre juillet et septembre 1988 auprès des passagers handicapés. Les voyageurs en fauteuil roulant ne peuvent pas pénétrer dans cette station, ne peuvent pas accéder aux toilettes et doivent attendre l'autocar dehors, exposés aux intempéries. La station de Deer Lake, qui dessert la péninsule nord

de l'île, est relativement fréquentée. Si elle doit continuer à servir d'arrêt pour les autocars de Roadcruiser, il faudra la rendre accessible aux handicapés.

Avec le temps, la plupart des stations qui n'appartiennent pas au CN ont été rendues accessibles, notamment celles où des handicapés prennent régulièrement l'autocar.

### 3.5 Promotion

**Publicité :** L'introduction du service accessible s'est accompagnée d'un vaste programme de publicité et de promotion pour faire connaître le service au public, et en particulier aux handicapés. La conception et la réalisation du programme avait été confiées à une société de relations publiques à qui des membres de la communauté des handicapés ont apporté leur concours leur présentant leur idées et en participant aux activités du programme.

En novembre-décembre 1985, c'est-à-dire vers la fin de la première année, une campagne spéciale de publicité et de promotion a été lancée pour accroître la clientèle du service accessible et familiariser le public avec l'existence de ce service. La campagne a pris la forme d'annonces dans les journaux, de messages publicitaires à la radio et d'affiches et brochures, le tout axé sur un slogan conçu par le Comité : "Un service régulier à la portée de tous."

**Exposition de l'autocar :** L'autocar accessible et son appareil de levage ont été présentés en démonstration dans plusieurs localités de Terre-Neuve, notamment à Stephenville, où le véhicule a participé à un programme important, du 17 au 20 mai 1985. Dans cette ville, l'exposition du véhicule a en effet, coincidé avec la tenue d'une conférence d'handicapés. A cette occasion,

l'autocar été retiré du service régulier pendant cinq jours pour assurer un service de transport spécial aux délégués entre St John's et Stephenville. À Stephenville, il a servi à transporter les participants au lieu de la conférence et à les en ramener. Près de cinquante personnes en fauteuil roulant l'ont utilisé. L'exposition de l'autocar dans cette dernière ville a permit d'atteindre certains des handicapés pour lesquels il avait été conçu et de faire connaître l'existence du service accessible à l'ensemble des handicapés. Dans les autres centres où il a été présenté l'autocar n'a n'a pas suscité beaucoup d'intérêt dans la population, ni attiré beaucoup de monde. On avait cru que le l'intérêt suscité dans les publics locaux pour l'autocar accessible au service régulier, aurait été de nature à accroître la clientèle des handicapés. L'hypothèse demeure peut-être toujours valable. À l'avenir ce genre de présentation serait plus efficaces si la promotion était meilleure. Il faudrait inviter spécialement les personnalités locales, les hommes politiques ainsi que les gens qui travail dans le domaine du transport, de la réadaptation des handicapés ou dans des services pour handicapés à assister à l'ouverture de l'exposition. Cela garantirait une meilleure couverture dans les médias, ferait mieux connaître les activités de l'exposition et attirerait peut-être plus de visiteurs de la localité, tant parmi les handicapés que dans le grand public. L'expérience mérite d'être renouvelée, la prochaine fois qu'un programme d'accessibilité sera lancé ou qu'un nouveau véhicule sera présenté. Cela permettra de voir si, en suscitant un plus grand intérêt au niveau local, on arrivera effectivement à augmenter le nombre des voyageurs handicapés qui utilisent le service accessible.

Du 6 au 15 mars 1986, l'autocar a été retiré du service régulier à l'occasion de la Semaine nationale des transports, ouverte à St John (Terre-Neuve) et qui s'est terminée, dans le cas de l'autocar de Roadcruiser, à North Sydney (Nouvelle-Écosse). Cette participation a valu à l'autocar accessible un surcroît de publicité toute spéciale dans les médias, en plus de la publicité faite au même moment pour annoncer l'interruption du service régulier.

**Vidéo :** Une bande vidéo montrant l'autocar accessible et le service qu'il offre aux handicapés a été réalisée en 1985 avec le concours actif de plusieurs handicapés. Cette bande, qui a été montrée à des organisations et groupes intéressés, a été accueillie très favorablement. Elle a été projetée à l'occasion d'une conférence de l'Association canadienne de l'autobus, en 1985, et d'une conférence sur la motricité et le transport des personnes âgées ou handicapées, tenue à Vancouver en 1986.

### 3.6 L'information des passagers

Dès le début de ses activités, le Comité consultatif a étudié, à la demande expresse du représentant de l'Association for the Deaf, les moyens d'améliorer l'information des passagers atteints de surdité.

Il a été relativement facile de le faire dans les stations, grâce à l'impression de messages sur affiches, à l'emploi de clignotants pour annoncer aux voyageurs l'embarquement à bord de l'autocar, et grâce à la pose d'appareils téléphoniques pour malentendants. Toutefois, on n'a pas réussi à résoudre le problème qui se pose quand il s'agit d'avertir les passagers souffrant de surdité de l'approche du prochain de son nom ou de sa durée. Le Comité a

examiné plusieurs propositions, qui préconisaient généralement l'emploi d'écrans sur rouleau, comme ceux qu'on place à l'avant d'un autocar pour indiquer sa destination finale, ou de petits écrans électroniques suspendus au plafond du véhicule, qui permeterait au chauffeur d'indiquer le prochain arrêt. Aucune solution entièrement satisfaisante n'a été trouvée jusqu'à présent, mais les recherches se poursuivent.

# 4.0 LES PASSAGERS

## 4.1 Période considérée

Lorsque la présente étude, fut entreprise nous disposions de données couvrant une période de 37 mois allant du 1er février 1985 au 29 février 1988. Afin de produire un rapport aussi actuel et complet que possible, nous avons retenu cette période de 37 mois comme période d'évaluation des résultats du projet, en ce qui concerne les passagers transportés. Lorsque, à des fins comparatives, d'autres périodes de temps sont employées ailleurs dans le rapport, nous le précisons et en donnons les dates.

Quand la période de démonstration a pris fin, le 31 janvier 1988, la production régulière des rapports où étaient consignés les résultats a été interrompue, mais une bonne partie du mécanisme de production de ces rapports demeure en place. Les demandes de réservation sont encore dûment consignées sur des registres et les chauffeurs continuent d'établir des feuilles de rapport sur l'utilisation de l'appareil de levage. Nous recommandons de reprendre la production des rapports mensuel ou trimestriels sur les résultats du service. Pendant que le service se continuera, on devait pouvoir le soumettre à un examen périodique, ce qui ne sera possible que si les résultats sont consignés dans des rapports produits régulièrement. Le rapport du chauffeur est très important. Il faudrait réviser le formulaire utilisé de manière à ce qu'il y inscrive les noms des passagers qui utilisent l'appareil de levage ainsi que le nombre de fois où il est actionné en cours de route pour permettre aux passagers handicapés d'aller manger ou d'utiliser les toilettes.

## 4.2 Voyages-passagers

Durant la période considérée, eu 130 voyages-passagers ont eét effectués par des passagers qui ont utilisé l'appareil de levage pour monter dans l'autocar ou en descendre, comme l'indique le tableau 1. Cent vingt-huit voyages ont été faits par des handicapés en fauteuil roulant et durant 119 d'entre eux, le passager est resté dans son fauteuil roulant pendant le trajet. Dans neuf autres cas, le passager, après être monté dans l'autocar grâce à l'appareil de levage, a quitté son fauteuil pour occuper une place normale. Un seul voyageur a utilisé l'appareil de levage sans être en fauteuil roulant. Le Tableau 2 répartit les 130 voyages selon leurs points de départ et de destination.

Tableau 1

Voyages-passagers faits dans l'autocar accessible
par des passagers qui ont utilisé l'appareil de levage-par mois

| Mois | 1985 | 1986 | 1987 | 1988 |
|---|---|---|---|---|
| Janvier | - | 3 | 0 | 3 |
| Février | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Mars | 12 | 4 | 2 | 0 |
| Avril | 5 | 6 | 7 | 0 |
| Mai | 2 | 3 | 2 | 4 |
| Juin | 3 | 5 | 2 | 4 |
| Juillet | 4 | 2 | 2 | 6 |
| Août | 9 | 6 | 2 | |
| Septembre | 2 | 0 | 5 | |
| Octobre | 12 | 2 | 4 | |
| Novembre | 5 | 2 | 2 | |
| Décembre | 0 | 1 | 5 | |
| Total | 55 | 35 | 33 | |

Tableau 2

Voyages-passagers faits par des handicapés dans l'autocar accessible, du 1er février 1985 au 29 février 1988

| Point de départ | Stations | Destination |
|---|---|---|
| 51 | St John's | 53 |
| | Whitbourne | |
| 1 | Goobies | |
| 12 | Clarenville | 11 |
| | Gambo | 2 |
| 17 | Gander | 16 |
| 1 | Lewisporte | 1 |
| 2 | Bishop's Falls | 4 |
| 11 | Grand Falls | 10 |
| 2 | Badger | 1 |
| 1 | Baie-Verte | 1 |
| 1 | Hampden | 2 |
| 8 | Deer Lake | 5 |
| 2 | Corner Brook | 1 |
| 7 | Stephenville | 4 |
| 9 | Jeffreys | 9 |
| 3 | Doyles | 3 |
| 2 | Port-aux-Basques | 5 |
| 130 | Total | 130 |

## 4.3 Utilisation simultanée des deux places de fauteuil roulant

Les deux places prévues pour des fauteuils roulants ont été occupées lors de 21 voyages, ce qui représente 42 voyages-passagers. À deux de ces voyages, trois passagers se sont présentés en fauteuil roulant. Dans chaque cas, l'un des trois a été obligé d'occuper une place normale dans l'autocar. Tous les passagers de ces 21 voyages, sauf un, étaient montés ou descendus à St John's.

Comme l'autocar accessible a fait 630 voyages durant la période de démonstration, les 21 voyages où les deux places pour fauteuils roulants ont été occupées représentent un ratio d'utilisation simultanée d'un voyage sur 30, soit un voyage toutes les sept ou huit semaines en moyenne.

En fait, sur les 21 voyages où les deux places ont été utilisées 14 ont eu lieu en 1985, première année du projet-pilote. Les deux fois où trois passagers en fauteuil roulant se sont présentés pour faire le même trajet sont survenues en 1985. Si l'on en juge par les chiffres donnés dans les paragraphes qui précèdent, deux places pour fauteuils roulants sont suffisante compte tenu du niveau actuel de la demande.

## 4.4 Les passagers transportés

Durant le déroulement du projet-pilote, l'autocar accessible a été utilisé par environ soixante handicapés, dont 43 ont pu être identifiés grâce aux registres de Roadcruiser. Les autres, qui n'avaient pas fait de réservation,

n'ont pas pu être autrement identifiés.

Le tableau 3 donne, pour chacune des années du projet, le nombre des handicapés qui ont utilisé l'autocar et le nombre de ceux qui le faisaient pour la première fois. Ce dernier chiffre est resté assez stable d'une année à l'autre. Les 32 clients de la première année étaient tous de nouveaux clients du service et certains l'ont utilisé assez souvent. Il y a eu dix nouveaux utilisateurs en 1986, onze en 1987, et, si l'on en juge d'après les résultats de la première partie de 1988 (c'est-à-dire jusqu'au 31 juillet), il semble que les nouveaux clients seront encore une dizaine en 1988.

Tableau 3

Passagers ayant utilisé l'appareil de levage

| Année | Voyages-passagers | Nombre de passagers | |
|---|---|---|---|
| | | Total | Clients nouveaux |
| 1985 | 55 | 32 | |
| 1986 | 35 | 21 | 10 |
| 1987 | 33 | 15 | 10 |
| 1988(1) | 7 | 6 | 3 |
| 1988(2) | 22 | 15 | 8 |

(1) 1988 : jusqu'au 29 février
(2) 1988 : jusqu'au 31 juillet

Le tableau 4 donne le nombre des passagers qui ont utilisé le service plus d'une fois durant la période de démonstration ainsi que la fréquence de leurs voyages.

**Tableau 4**
**Fréquence des voyages de passagers handicapés du 1er février 1985 au 29 février 1988**

| Nombre du passagers | Nombre moyen de voyages par passager | Nombre de voyages | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Total | 1988 | 1987 | 1986 | 1985 |
| A. Ont utilisé le service plus d'une fois | | | | | | |
| 1 | 12 | 12 | | 1 | 8 | 3 |
| 1 | 11 | 11 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 1 | 9 | 9 | 1 | 8 | | |
| 1 | 8 | 8 | | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 5 | 10 | | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 9 | | | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | | | 1 | 1 |
| 10 | | | | | | |
| B. Ont utilisé le service une seule fois | | | | | | |
| 33 | 1.5 | 48 | 2 | 14 | 10 | 22 |
| C. Passagers non identifiés | | | | | | |
| | | 21 | 3 | 1 | 5 | 12 |

Les passagers ayant utilisé le service plus d'une fois sont ceux qui ont fait plusiers voyages sur une période de plus d'une année.

Ces chiffres permetrent de penser que les handicapés continuent d'apprendre petit à petit l'existence du service et qu'après en avoir entendu parler, ils en font l'essai à la première occasion. Ils montrent aussi que pour la plupart des handicapés, l'horaire est plus important que l'accessibibilité. Ces personnes veulent voyager le jour et aux heures qui leur conviennent le mieux et elles préfèrent dans un autocar non accessible, au prix de plus d'inconfort et d'inconvénients, que de se conformer à l'horaire de l'autocar accessible.

Après avoir utilisé le service accessible, elles savent à quoi s'en tenir, et elle lui donnent la préférence s'il ne les oblige pas à trop changer les heures où elles préfèrent voyager. Un petit nombre d'handicapés n'ont cependant le choix qu'entre l'autocar accessible et la voiture particulière. Souvent ces personnes, et notamment celles qui n'ont pas facilement accès à une voiture ou qui ont un assez long voyage à faire, établissent leurs heures de voyage en fonction de l'horaire de l'autocar accessible.

## 4.5 Points de départ et de destination des voyages-passagers

Ainsi qu'on peut voir au tableau 2, et avec plus de détail encore aux tableaux 5 et 6, c'est sur le tronçon St John's/Grand Falls qu'on retrouve la majorité des clients. Cela tient peut-être au fait que ce tronçon a été mieux desservi que les autres, à cause de l'horaire observé par l'autocar accessible entre février 1985, mois de sa mise en service, et novembre 1986, où l'horaire a été modifié. Ces résultats concordeur cependant à ceux qui concernent la clientèle générale de Roadcruiser et ne sont donc pas entièrement imputables à l'horaire.

**Tableau 5**

**Voyages-passagers des handicapés ayant utilisé l'autocar accessible, par points de départ et de destination**

| Point de départ | Destination | Nombre de voyages-passagers |
|---|---|---|
| St John's | Clarenville | 10 |
| | Gambo | 3 |
| | Gander | 15 |
| | Bishop's Falls | 2 |
| | Grand Falls | 9 |
| | Badger | 1 |
| | Baie Verte | 1 |
| | Hampden | 1 |
| | Deer Lake | 2 |
| | Corner Brook | 1 |
| | Jeffreys | 3 |
| | Doyles | 1 |
| | Port-aux-Basques | 2 |
| Goobies | St John's | 1 |
| Clarenville | St John's | 11 |
| | Port-aux-Basques | 1 |
| Gander | St John's | 16 |
| | Port-aux-Basques | 1 |
| Lewisporte | Deer Lake | 1 |
| Bishop's Falls | St John's | 1 |
| | Deer Lake | 1 |
| Grand Falls | St John's | 10 |
| | Doyles | 1 |
| Badger | St John's | 2 |
| Baie Verte | Whitbourne | 1 |
| Hampden | St John's | 1 |
| Deer Lake | St John's | 3 |
| | Whitbourne | 1 |
| | Clarenville | 1 |
| | Lewisporte | 1 |
| | Bishop's Falls | 1 |
| | Doyles | 1 |

**Tableau 5**
**(suite)**

| Point de départ | Destination | Nombre de voyages-passagers |
|---|---|---|
| Corner Brook | St John's | 1 |
| | Port-aux-Basques | 1 |
| Stephenville | Hampden | 1 |
| | Jeffreys | 6 |
| Jeffreys | St John's | 5 |
| | Stephenville | 4 |
| Doyles | St John's | 2 |
| | Grand Falls | 1 |
| Port-aux-Basques | Gander | 1 |
| | Deer Lake | 1 |

**Tableau 6**

**Point de départ et destination des voyages-passagers sur le tronçon St John's/Grand Falls**

| Point de départ | Destination | Nombre de voyages-passagers |
|---|---|---|
| St John's | Clarenville | 10 |
| | Gambo | 3 |
| | Gander | 15 |
| | Bishop's Falls | 2 |
| | Grand Falls | 9 |
| Goobies | St John's | 1 |
| Clarenville | St John's | 11 |
| Gander | St John's | 16 |
| Bishop's Falls | St John's | 1 |
| Grand Falls | St John's | 10 |

Sur les 130 voyages-passagers consignés, 95 d'entre eux, c'est-à dire 73 pour cent, ont débuté sur le tronçon St John's/Grand Falls (y compris les deux stations) et 99 se sont terminés sur ce même tronçon. Ainsi que le montre le tableau 6, 78 de ces voyages, ont commencé et pris fin sur le tronçon St John's/Grand Falls, qui à également été celui où 60 pour cent des handicapés qui ont utilisé l'autocar accessible ont commencé et terminé leur voyage. De ces 78 voyages, 39 ont commencé à St John's et 39 s'y sont terminés. St John's été le point de départ ou de destination, de 78 voyages, soit 60 pour cent du nombre total des voyages.

Les autres grandes destinations des voyages effectués sur le tronçon St John's/Grand Falls ont été les suivantes :

. Gander - 16 voyages

. Clarenville - 11 voyages

. Grand Falls - 10 voyages.

Ces chiffres correspondent assez bien à ceux qui s'appliquent à l'ensemble de la clientèle de Roadcruiser. Ils montrent cependant, que la clientèle des handicapés voyage beaucoup plus que la clientèle générale de Roadcruiser sur le tronçon St John's/Grand Falls. Une enquête menée auprès des passagers de Roadcruiser entre décembre 1985 et novembre 1986 a montré que 59 pour cent des voyages-passagers faits durant cette période avaient commencé sur le tronçon St John's/Grand Falls et que plus de 46 pour cent s'étaient terminés sur ce même tronçon. St John's avait été le point de départ ou de destination de plus

de 58 pour cent de ces voyages. Le tableau établit une comparaison entre les handicapés se comparent à l'ensemble de la clientèle de Roadcruiser en ce qui concerne les voyages commencés ou terminés sur le tronçon St John's/Grand Falls.

**Tableau 7**

**Clientèle de Roadcruiser sur le tronçon St John's/Grand Falls - Comparaison entre les passagers handicapés ayant utilisé l'autocar accessible et l'ensemble de la clientèle de Roadcruiser**

| Tronçon | Pourcentage des voyages | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Commencés sur le tronçon | | Terminés sur le tronçon | |
| | Tous les voyages | Par aut. access | Tous les voyages | Par aut. access |
| St John's - Grand Falls | 59% | 73% | 46% | 76% |

Les données pour l'ensemble de la clientèle de Roadcruiser sont fondées sur l'enquête menée de décembre 1985 à novembre 1986 inclusivement.

Les données pour l'autocar accessible portent sur la période du 1er février 1985 au 29 février 1988.

Huit des handicapés qui ont utilisé l'autocar accessible en 1985, année de son entrée en service, le font encore assez régulièrement. Dans presque tous les cas, le voyage a pour motif la visite à des parents ou des amis. Deux handicapés utilisent le service une ou deux fois par année pour aller visiter leurs familles L'un des deux, même s'il préfère l'autocar accessible, voyage dans un autocar ordinaire si l'horaire lui convient mieux. Il peut occuper une place normale sans plus d'inconfort. Pour monter et descendre, ce passager a besoin d'être aidé par un compagnon ou par le chauffeur et il n'a aucune difficulté à obtenir cette assistance, ni à l'accepter. L'autre client planifie ses déplacements en fonction de l'horaire de l'autocar accessible et ne veut pas voyager dans un autocar ordinaire.

Deux passagers se rendent régulièrement à St John's pour y recevoir des soins médicaux. Tous deux disent que l'autocar accessible joue un rôle important dans leurs plans de voyage. L'un d'eux refuse, pour des motifs personnels, de se laisser soulever à bras et ne voyage que par l'autocar accessible ou en automobile. L'autre avait coutume, quand il était enfant, d'être soulevé pour pouvoir embarquer à bord d'un autocar ordinaire; maintenant qu'il est plus âgé, il trouve l'autocar accessible bien plus commode. Très fréquents en 1985 et 1986, ses voyages en autocar accessible ont pratiquement cessé depuis que sa famille a fait l'acquisition d'une fourgonnette. Maintenant, ils utilisé en général l'autocar en hiver.

Les autres handicapés habitent à St John's. L'un fréquente l'université et utilise l'autocar accessible deux ou trois fois par an pour se rendre dans sa famille. L'autre, qui suit un programme de rééducation, prend l'autocar une ou

deux fois par an pour aller, lui aussi, visiter sa famille. Il le préfère sa parce qu'il est plus commode et lui permet de monter et de descendre avec une certaine dignité. Auparavant, il était obligé littéralement se traîner sur le ventre pour monter à bord. Une fois dans l'autocar, il utilise un fauteuil ordinaire. Le premier, celui qui fréquente l'université, fait le voyage dans son fauteuil roulant et trouverait inadéquat tout autre mode de transport, sauf peut-être l'avion.

Le tableau 8 présente la composition de la clientèle pour les trois années de la période de démonstration.

**Tableau 8**

**Handicapés ayant utilisé l'autocar accessible**
**Nouveaux et anciens passagers**

| Année | Passagers | |
|---|---|---|
| | Nouveaux | Plus d'une fois |
| 1985 | 32 | |
| 1986 | 10 | 11 |
| 1987 | 10 | 5 |
| 1988 | 8 | 7 |

1988: jusqu'au 31 juillet

En 1985, 32 personnes ont utilisé l'autocar accessible et onze d'entre elles l'ont encore fait en 1986. Ces onze personnes ont surtout été attirées par la facilité et le confort qu'offre l'appareil de levage pour entrer dans l'autocar et en sortir. Elles ont évoqué la difficulté qu'elles ont de monter à bord d'un autocar non accessible et d'en descendre ainsi que le sentiment d'insécurité et de perte de dignité que leur apporte le fait d'être soulevé par d'autres personnes. Certains s'y opposaient carégoriquement. Sans l'autocar accessible, il leur faudrait trouver un autre moyen de transport, habituellement la voiture d'un parent ou d'un ami. Ceux qui n'ont pas continué à utiliser l'autocar accessible ont invoqué diverses raison: voyage sans suite, motivé par un événement spécial (la tenue d'une conférence dans une autre localité); invalidité temporaire qui avait disparu l'année suivante; existence d'un autre mode de transport préférable, c'est-à-dire l'automobile; ou horaire ne convenant pas.

En 1986, dix passagers ont utilisé le service pour la première fois. Peu d'entre eux l'ont fait l'année suivante. Même si l'autocar accessible est beaucoup plus confortable et bien plus commode, ils ont donné la priorité à la commodité de l'horaire. Sur les onze voyages effectués par les nouveaux passagers de 1986, huit ont eu lieu le vendredi ou le dimanche. Ces passagers appartiennent au groupe de ceux qui ont trouvé moins commode le nouvel horaire entré en vigueur le 3 novembre 1986 et qui ont préféré voyager dans un autocar ordinaire pour cette raison.

En 1987, dix nouveaux passagers ont pris l'autocar accessible. Jusqu'à

présent, un seul d'entre eux l'a utilisé de nouveau en 1988, mais cinq autres prévoient de le faire durant l'année. Six de ces dix passagers habitent à l'ouest de Grand Falls. Cinq ont dit qu'ils disposent d'une certaine latitude quand il s'agit de choisir leurs jours de voyage et qu'ils seraient prêts à adapter leurs plans à l'horaire de l'autobus accessible. Tous les cinq voyagent pour visiter des parents ou des amis ou profiter d'un congé.

## 4.6 Répartition des passagers selon le sexe

Comme le montre le tableau 9, sur les 43 passagers identifiés, 28 étaient de sexe masculin et 15 de sexe féminin, soit. Ces proportions se comparent à 33 pour cent de passagers de sexe masculin et 67 pour cent de sexe féminin. Pour l'ensemble de la clientèle de Roadcruiser ces pourcentages sont respectivement 65 pour cent et de 35 pour cent.

**Tableau 9**

**Utilisation de l'autocar accessible par les handicapés de février 1985 à février 1988 inclusivement**

| Catégorie de passager | Nombre de passagers | Nombre de voyages | Nombre de voyages par passager |
|---|---|---|---|
| De sexe maxculin | 28 | 71 | 2.5 |
| De sexe féminin | 15 | 38 | 2.5 |
| Passagers non identifiés | 14 | 21 | 1.5 |
| Total | 57 | 130 | 2.3 |

On a fixé une moyenne de 1,5 voyage par passager pour les passagers non identifiés.

Ces 43 passagers ont fait 109 voyages, soit une moyenne de 2,5 voyages par passager. La fréquence moyenne des voyages a été la même pour les passagers de sexe féminin que pour les passagers de sexe masculin, mais on a pu observer, durant la période de démonstration, des signes d'un renversement de la fréquence. La première année (1985), il y a eu 15 passagers de sexe masculin et huit de sexe féminin. Les 15 passagers de sexe masculin ont fait 30 voyages, soit une moyenne de deux voyages par passager, tandis que les huit de sexe féminin en ont fait 13, une moyenne de 1,6 voyage par passager. En 1987, dernière année complète de la période de démonstration, il y a eu neuf passagers de sexe masculin et cinq de sexe féminin. Les neuf du premier groupe ont fait 16 voyages, soit une moyenne de 1,8 voyage par passager, tandis que les cinq de sexe féminin ont effectué 16 voyages, soit une moyenne de 3,2 par passager, donc presque l'inverse de 1985. Les statistiques de 1987 sont légèrement déformées, du fait qu'une passagère a fait huit voyages cette année-là, mais ils n'en indiquent pas moins que les passagers de sexe féminin voyagent de plus en plus souvent.

L'écart entre le nombre des passagères handicapées qui ont utilisé l'autocar accessible et l'ensemble de la clientèle féminine de Roadcruiser peut tenir à des facteurs tels que le nombre inférieur des handicapés de sexe féminin dans la population ou le fait qu'elles sont plus lentes à accepter les possibilités de voyager. Il est problable que la moyenne des voyages faits par les clientes handicapées approchera celle de la clientèle de Roadcruiser à mesure que sera mieux connu l'autocar accessible.

## 4.7 Motifs des voyages

Environ la moitié des voyages effectues par les handicapés en autocar accessible étaient motivés par des raisons sociales ou récréatives, p. ex., visite de parents ou d'amis, ce qui explique le nombre élevé de passagers (25 %) qui ont dit qu'ils pourraient, sans trop de difficultés ou d'inconvénients, adapter leurs heures de voyage à l'horaire de l'autocar accessible. Bien des voyages avaient des buts multiples, par exemple, visite à des parents ou à des amis combinée à une visite chez le médecin, ou visite à des amis combinée à des activités éducatives. Il est assez courant qu'un passager profite d'un rendez-vous chez le médecin, à St John's, pour aller passer voir des amis, et qu'il organise son voyage, si c'est possible, en fonction de l'horaire de l'autocar accessible. Un double motif, visite à des parents ou à des amis et fréquentation d'un établissement d'enseignement, se voit également dans le cas des étudiants qui vivent à St John's durant l'année et viennent passer leurs vacances dans leurs familles.

Le tableau 10 présente, en pourcentages, les divers motifs des voyages effectués par les passagers handicapés à bord de l'autocar accessible, d'après les renseignements fournis par vingt-cinq passagers, c'est-à-dire environ la moitié de ceux qui ont utilisé le service. Si le voyage avait deux motifs, p. ex., visite à des parents ou à des amis, combinée à une visite chez le médecin, les deux ont été comptés dans le calcul des pourcentages du tableau.

## 4.8 Évaluation du service

Quand il fut décidé que l'autocar accessible fonctionnerait dans le cadre du service réguliers de Roadcruiser, selon le même horaire fixe que celui-ci,

Tableau 10

Voyages-passagers des handicapés par l'autocar accessible
Motifs des voyages

| Motifs des voyages | Pourcetage des voyages |
|---|---|
| Visite à des parents, à des amis, etc. | 55 % |
| Visite chez le médecin | 32 % |
| Études, travail, etc. | 13 % |

1. Quel serait l'effet sur le service régulier.
2. S'il serait possible de dispenser un service satisfaisant aux voyageurs handicapés.

On craignait que si l'autocar était intégré au service régulier, cela risquait d'entraîner de sérieux retards sur l'horaire si l'appareil de levage avait des difficultés de fonctionnement ou si l'embarquement et le débarquement des passagers en fauteuil roulant exigeait du temps supplémentaire. On craignait aussi que Roadcruiser soit obligé d'envoyer un autre autocar sur une ligne donnée, soit à cause d'une panne ou d'un retard sur l'horaire, soit à cause d'un manque de capacité dû aux places perdues dans l'autocar accessible (l'autocar accessible a 39 places, à cause de l'appareil de levage, alors que les autres autocars de Roadcruiser en ont 47). Aucun de ces problèmes ne s'est posé de façon sérieuse depuis que l'autocar est en service. Le fonctionnement de l'appareil de levage a comme relativement peu de problèmes durant le projet-pilote. Des pertes de temps sporadiques et de très rares annulations du

service dues à une défectuosité de l'appareil de levage ou à l'entretien normal du véhicule n'ont pas sérieusement perturbé le service régulier de Roadcruiser, ni occasionné de dépenses additionnelles à la compagnie. Le temps mis à embarquer ou débarquer les passagers en fauteuil roulant grâce à l'appareil de levage n'a entraîné aucun retard sérieux, d'autant plus que ces manoeuvres n'ont pas été fréquentes.

La perte des places assises et d'une partie du compartiment des bagages n'a jamais obligé à mettre un autocar additionnel sur une ligne donnée et n'a donc occcasionné aucune dépense additionnelle à ce chapitre. L'analyse des registres montre que lorsqu'il a fallu ajouter un ou, dans quelques cas, plus d'un autocar sur une ligne donnée, ces véhicules ont eu à transporter plus de huit passagers sur cette ligne. La présence de l'autocar accessible n'a donc occasionné à Roadcruiser aucun problème sérieux d'exploitation ou d'horaire et n'a entraîné aucune dépense d'exploitation additionnelle.

L'autre grande question était de savoir si l'intégration de l'autocar aux horaires normaux de Roadcruiser permettrait de dispenser un service satisfaisant aux passagers en fauteuil roulant. Le souci, chez les chauffeurs, de respectée l'horaire, préoccupation bien légitime pour eux, est parfois incompatible avec l'objectif d'assurer aux passagers en fauteuil roulant le voyage le plus confortable possible. Trois des passagers interviewés estiment que la distance entre les haltes prévues pour les repas est, pour eux, trop longue à parcourir d'une seule traite. Cependant, la majorité des passagers handicapés se disent tout à fait prêts à accepter l'horaire tel quel et certains d'entre eux ne descendent pas du véhicule, même aux arrêts prévus pour les repas, ce qui n'est pas l'idéal, mais cela semble surtout une question d'attitude. À ces haltes,

certains passagers hésitent à demander de descendre par l'appareil de levage, à cause des inconvénients et des retards probables qu'ils craignent de causer au chauffeur et aux autres passagers. C'est là une impression qui n'a pas sa raison d'être. Les passagers pourraient la surmonter s'il acceptaient de ne voir dans l'appareil qu'un autre moyen de monter dans l'autocar et d'en descendre, un moyen comme un autre de remplaçer le marchepied, en quelque sorte. La question est étudiée plus à fond dans la section qui traite de l'appareil de levage et des difficultés de son utilisation.

# 5.0 LES HORAIRES

## 5.1 Les deux horaires

Au cours des trois années du projet-pilote, on a exploité l'autocar accessible selon deux horaires distincts, afin d'obtenir une plus large perspective des caractérisques et des besoins de la clientèle des handicapés.

**Horaire n° 1 :** De l'entrée en service de l'autocar, en février 1985, jusqu'à sa modification en novembre 1986, soit 21 mois, l'horaire de l'autocar a été le suivant : départ de St John's le mardi à 8 h, à destination de Port-aux-Basques (ligne 503), et le vendredi à 12 h 30, à destination de Grand Falls (ligne 517); départ de Port-aux-Basques le mercredi à 8 h (ligne 504) et de Grand Falls le dimanche à 12 h 30 (ligne 520), à destination de Saint-Jean.

**Horaire n° 2 :** Du 3 novembre 1986, jour où l'horaire a été modifié, jusqu'au 16 décembre 1988 (jusqu'au 29 février 1988 pour les fins de la présente étude, soit une période de 16 mois), l'horaire de l'autocar a été le suivant : départ de Saint-Jean le mercredi et le samedi à 8 h, à destination de Port-aux-Basques (ligne 503), et départ de Port-aux-Basques le jeudi et le dimanche à 8 h, à destination de St John's (ligne 504).

Le tableau 11 présente ces deux horaires sous forme abrégée. Les horaires détaillés de Roadcruiser sont reproduits à l'appendice 5 intitulé : Horaire n° 1 - en vigueur du 1er février 1985 au 2 novembre 1986 et Horaire n° 2, en vigueur depuis le 3 novembre 1986.

**Tableau 11**

**horaires de l'autocar accessible**

| Horaire nº 1: du 1er février 1985 au 3 novembre 1986 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Lire de haut en bas | | | Lire de bas en haut | |
| Vendredi 517 | Mardi 503 | Stations | Mercredi 504 | Dimanche 520 |
| 17 h 30 | 8 h | St John's | 22 h 30 | 19 h 5 |
| 20 h 10 | 10 h 35 | Clarenville | 19 h 55 | 16 h 40 |
| 22 h 10 | 13 h | Gander | 17 h 50 | 14 h 30 |
| 0 h 5 | 14 h 45 | Grand Falls | 15 h 50 | 12 h 30 |
| | 17 h 40 | Deer Lake | 12 h 55 | |
| | 18 h 20 | Corner Brook | 12 h 10 | |
| | 19 h | Corner Brook | 11 h 50 | |
| | 2 h 55 | Port-aux-Basques | 8 h | |

| Horaire nº 2: du 3 novembre 1986 au 29 février 1988 | | |
|---|---|---|
| Mercredi Samedi 503 (Lire de haut en bas) | Stations | Jeudi Dimanche 504 (Lire de bas en haut) |
| 8 h | St John's | 22 h 30 |
| 10 h 35 | Clarenville | 19 h 55 |
| 13 h | Gander | 17 h 50 |
| 14 h 45 | Grand Falls | 15 h 50 |
| 17 h 40 | Deer Lake | 12 h 55 |
| 18 h 20 | Corner Brook | 12 h 10 |
| 19 h | Corner Brook | 11 h 50 |
| 2 h 55 | Port-aux-Basques | 8 h |

## 5.2 Effet du changement d'horaire sur la clientèle

Le tableau 12 montre les effets a produits par la modification de l'horaire sur la clientèle du service accessible. Les handicapés ont fait deux fois moins de voyages par l'autocar accessible avec l'horaire n° 2 avec l'horaire n° 1 (43 au lieu de 87). Toutefois, il serait faux d'affirmer que ce résultat est entièrement dû à la modification de l'horaire, car le tableau montre également un fléchissement de la clientèle d'une année à l'autre. En 1986, avant la modification de l'horaire, le nombre des passagers a été inférieur à celui de 1985, mais après la modification, le fléchissement s'est poursuivi d'une manière trop prononcée pour qu'on puisse imputer uniquement à la baisse observée dans l'ensemble de la clientèle de Roadcruiser. D'autres données du présent rapport permettent de conclure que la commodité de l'horaire est, pour bien des voyageurs handicapés, un facteur plus important que l'accessibilité en soi, lorsqu'il décident du jour et de l'heure où ils voyageront. À cause de la modification de l'horaire, le service accessible a été dispensé à moins de personnes. Mais il est probable que cela n'a pratiquement eu aucun effets sur le nombre total des handicapés qui ont voyagé par les autocars de Roadcruiser.

Ainsi que le montre le tableau 12, la plupart des handicapés qui ont près par l'autocar accessible ont commencé et terminé leur voyage à un point situé sur le tronçon St John's/Grand Falls et la plupart ont fait le voyage sur les lignes 517 et 520. Or, la modification de novembre 1986 a supprimé ces deux lignes (517 et 520) de l'horaire de l'autocar accessible et lui a ajouté deux autres lignes traversant toute l'île, mais à des heures et à des jours différents. Comme le montre le tableau 12, les passagers qui voyageaient sur

les lignes 517 et 520, lignes qui constituaient essentiellement un service de fin de semaine reliant St John's et Grand Falls, ont cessé d'utiliser l'autocar accessible quand l'horaire a été modifié.

**Tableau 12**

**Voyages-passagers par l'autocar accessible selon les horaires 1 et 2**

| Ligne | Horaire 1 | | | Horaire 2 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1985 | 1986 | Total | 1987 | 1988 | Total |
| Lignes 517 et 520 | 30 | 22 | 52 | | | |
| Lignes 503 et 504 | 25 | 10 | 35 | 36 | 7 | 43 |
| Toutes les lignes | 55 | 32 | 87 | 36 | 7 | 43 |
| Points de départ et de destination: Grand Falls et points à l'est: | | | | | | |
| Lignes 517 et 520 | 30 | 22 | 52 | | | |
| Lignes 503 et 504 | 9 | 5 | 14 | 6 | 6 | 12 |
| Toutes les lignes | 39 | 27 | 66 | 6 | 6 | 12 |
| Points de départ ou de desination à l'ouest de Grand Falls | 16 | 5 | 21 | 30 | 1 | 31 |

Horaire n$^{o}$ 1 : 1985 - À partir du 1$^{er}$ février
: 1986 - Jusqu'au 2 novembre

Horaire n$^{o}$ 2 : 1987 - Comprend aussi novembre et décembre 1986
1988 - Janvier et février seulement

Le tableau 13 montre le changement du nombre total des passagers, d'un horaire à l'autre, pour les voyages effectués entièrement sur le tronçon St John's/Grand Falls et les voyages commencés ou terminés à l'ouest de Grand Falls. Ce tableau montre clairement le changement intervenu dans les caractéristiques de voyage et l'influence de la modification de l'horaire sur ce changement que dans la baisse du nombre des passagers. Il y a eu une diminution sensible du nombre des voyages commencés ou terminés sur le tronçon St John's/Grand Falls, tandis que le nombre des voyages poursuivis à l'ouest de Grand Falls a augmenté.

**Tableau 13**

**Comparaison des voyages-passagers effectués par l'autocar accessible à l'est et à l'ouest de Grand Falls selon les horaires 1 et 2**

| Départ-destination | Horaire 1 Nombre de voyages | Horaire 2 Nombre de voyages |
|---|---|---|
| Départ et destination: | | |
| Grand Falls et points à l'est | 66 | 12 |
| Points à l'ouest de Grand Falls | 7 | 7 |
| Départ ou destination: | | |
| Grant Falls et points à l'est | 14 | 24 |
| Points à l'ouest de Grand Falls | 14 | 24 |
| St John's/Clarenville | 19 | 2 |
| St John's/Gander | 25 | 6 |
| St John's/Grand Falls | 15 | 4 |
| Nombre total de voyages | 87 | 43 |

Horaire 1 : de février 1985 à octobre 1986 inclusivement
Horaire 2 : de novembre 1986 à février 1988 inclusivement

## 5.3 Changements dans la clientèle sur le tronçon St John's/Grand Falls

Les tableaux 13 et 14 montrent les changements intervenus dans la clientèle sur le tronçon St John's/Grand Falls après la modification de l'horaire en 1986.

**Tableau 14**

**Voyages par l'autocar accessible sur le tronçon St John's/Grand Falls, par points de départ/destination et selon les horaires 1 et 2, pour des périodes comparables de 12 mois**

| Départ/Destination | Horaire nº 1 De novembre 1985 à octobre 1986 (12 mois) | Horaire nº 2 De novembre 1986 à octobre 1987 (12 mois) |
|---|---|---|
| St John's - Clarenville | 6 | - |
| Clarenville - St John's | 6 | 1 |
| St John's - Gander | 2 | 1 |
| Gander - St John's | 7 | 1 |
| St John's - Grand Falls | 2 | - |
| Grand Falls - St John's | 4 | - |
| Nombre total de voyages commencés à St John's ou Grand Falls | 32 | 12 |
| Nombre total des voyages ayant pour destination à St John's ou Grand Falls | 34 | 17 |

Le nombre des voyages effectués entièrement sur ce tronçon, qui avait été de 66 durant les 21 mois qu'a duré l'horaire 1, est tombé à seulement 12 durant les seize mois de l'horaire 2.

Le tableau 14 montre le fléchissement de la clientèle aux principaux points de départ et de destination du tronçon St John's/Grand Falls, pour des périodes comparables de douze mois selon chacun des deux horaires. Cela s'explique en partie par une diminution générale du nombre des passagers durant cette période, mais la cause la plus importante en fut le changement d'horaire.

Un des effets importants de cette mesure a été de modifier les heures de départ et d'arrivée du service de fin de semaine entre St John's et Grand Falls. Le changement du nombre des handicapés qui prenaient le service accessible de fin de semaine constitue un bon indicateur de l'effet produit par le changement d'horaire. Le tableau 15 illustre les résultats de cette analyse pour les mêmes douze mois que le tableau 14. Il confirme la conclusion que la baisse de la clientèle de l'autocar accessible tient principalement à la modification de l'horaire.

Le tableau 15 ne concerne que des voyages de fin de semaine. Selon l'horaire 1, l'autocar partait de St John's le vendredi à 12 h 30 (ligne 517) et de Grand Falls le dimanche à 12 h 30 (ligne 520). Ces lignes ont été supprimées de l'horaire de l'autocar accessible et le nouveau service de fin de semaine qui l'a remplacé part de Saint-Jean le samedi matin, à 8 h (ligne 503) et de Grand Falls le dimanche après-midi, à 15 h 50 (ligne 504). Durant les deux périodes de douze mois considérées, aucun des passagers qui avaient utilisé l'autocar

accessible selon l'horaire nº 1 n'a choisi le service qui l'a remplacé, dans l'horaire nº 2.

**Tableau 15**

**Voyages de fin de semaine par l'autocar accessible sur le tronçon St John's/Grand Falls par départs/destinations et selon les horaires 1 et 2**

| Départ - Destination | Horaire 1 Novembre 1985 à octobre 1986 Lignes 517 (ven.) 520 (dim.) | Horaire 2 Novembre 1986 à October 1987 Lignes 503 (sam.) 504 (dim.) |
|---|---|---|
| St John's - Clarenville | 6 | - |
| Clarenville - St John's | 3 | - |
| St John's - Gander | 2 | - |
| Gander - St John's | 4 | - |
| St John's - Grand Falls | 2 | - |
| Grand Falls - St John's | 4 | - |

Les interviews réalisés auprès d'un certain nombre de passagers donnent à croire qu'il s'est agi, en l'occurence, non pas tant d'une perte de clients pour Roadcruiser que d'un détournement des passagers en fauteuil roulant au profit des autocars ordinaires. Un petit nombre de passagers handicapés reste fidèle à l'autocar accessible et ces passagers sont prêts à adapter leurs plans de voyage à de son horaire, parce que c'est pour eux le seul mode de transport

possible, ou, pour d'autres, parce qu'il est plus confortable ou que les manoeuvres de monter et de descendre sont moins humiliantes. Mais si bien des handicapés préfèrent, d'une façon générale, utiliser par l'autocar accessible, il semble que les horaires soient pour eux plus importantes que l'accessibilité.

Les chiffres permettent de penser que la plupart des passagers handicapés continueront à faire passer la commodité de l'horaire avant l'accessibilité.

Il faudrait viser à augmenter, avec le temps, la fréquence du service accessible. Les passagers handicapés auront alors, en plus du confort et des avantages de ce mode de transport, la commodité de plusieurs horaires.

## 5.4 Changements dans la clientèle à l'ouest de Grand Falls

Après le changement d'horaire en novembre 1986, on a observé une augmentation de la clientèle à l'ouest de Grand Falls, qui a parttiellement compensé la baisse observée sur le tronçon Grand Falls/St John's. Cette augmentation s'est produite dans le nombre des voyages-passagers commencés à l'est et terminés à l'ouest de Grand Falls ou commencés à l'ouest et terminés à l'est de cette ville. Ces voyages ne sont possibles que sur les lignes qui traverse toute l'île, la 503 et la 504. Dans le nouvel horaire de novembre 1986 et un nouveau service fonctionnait sur le tronçon Grand Falls/Port-aux-Basques, dans le sens est-ouest le samedi (après-midi et soirée) et dans le sens ouest-est le dimanche (matinée et après-midi). Il s'agissait donc de savoir si l'augmentation de la clientèle concernait surtout des voyages faits le samedi et

le dimanche, voyages qui n'auraient pas été faits si l'horaire n'avait pas été modifié.

Ainsi que le montre le tableau 16, la majeure partie de l'augmentation a effectivement trait à des voyages faits le samedi et le dimanche et commencés ou terminés à une station à l'ouest de Grand Falls.

**Tableau 16**

**Voyages-passagers par l'autocar accessible à l'ouest de Grand Falls, selon les horaires 1 et 2**

| | Horaire 1 Nombre de voyages | Horaire 2 Nombre de voyages |
|---|---|---|
| Départ et destination à l'ouest de Grand Falls: | | |
| nombre total de voyages | 7 | 7 |
| faits le samedi et le dimanche | 0 | 4 |
| Départ ou destination à l'ouest de Grand Falls: | | |
| nombre total de voyages | 14 | 24 |
| faits le samedi et le dimanche | 0 | 12 |

[Suite du texte de la page 54]

Le nombre des voyages entièrement effectués à l'ouest de Grand Falls, c'est-à-dire dont le point de départ et la destination étaient tous deux situés à l'ouest de cette ville, n'a pas augmenté. Pour l'un et l'autre horaire, leur nombre a été de sept, mais on a observé un changement dans les groupes "départ - destination". Les sept voyages effectués selon l'horaire 2 ont été des voyages

courts, de caractère tout à fait local, effectués entre deux points intermédiaires, ainsi que le montre le tableau 17. Pour cinq de ces sept voyages aller s'est fait par l'autocar accessible et le retour par un autocar ordinaire ou par un autre mode de transport. On ne saurait considérer ces déplacements de caractère local comme ayant un rapport étroit avec l'horaire de l'autocar accessible. Les passagers continueront à prendre l'autocar, accessible ou non, pour ces déplacements locaux, mais l'autocar accessible, si son horaire leur convient, leur permet de voyager plus facilement et plus confortablement.

**Tableau 17**

**Voyages entre des points situés à l'ouest de Grand Falls**

| Stations | Voyages-passagers | |
|---|---|---|
| | Horaire 1 | Horaire 2 |
| Jeffrey's/Stephenville | 3 | 7 |
| Deer Lake/Doyles | 1 | |
| Stephenville/Hampden | 1 | |
| Port-aux-Basques/Deer Lake | 1 | |
| Corner Brook/Port-aux-Basques | 1 | |
| Total | 7 | 7 |

Le changement le plus important de l'horaire n° 2 a été l'instauration d'un service de fin de semaine (samedis et dimanches) traversant toute l'île, de St John's à Port-aux-Basques. Du 3 novembre 1986 au 29 février 1988, il y a eu 136 de ces voyages selon l'horaire 2 de Roadcruiser. Des passagers handicapés ont voyagé onze fois sur ces lignes, à l'est ou à l'ouest de Grand Falls, ce qui a représenté un total de 13 voyages-passagers. On a pu identifier sept de ces passagers, qui ont fait douze des treize voyages en question. Ils ont trouvé commode l'horaire de fin de semaine, mais deux seulement ont dit qu'il avait joué un rôle quelconque dans le choix de la date et heure de voyage; il s'agissait en l'occurence d'allers-simples pour retourner à l'université après les vacances de Noël passées dans leur famille. Tous les sept ont dit qu'ils préféraient utiliser l'autocar accessible; que pour un long voyage, à condition de disposer de suffisamment de temps à l'avance, ils établisaient leurs plans en fonction de l'horaire de l'autocar accessible; et que le fait de devoir adapter ainsi leurs plans de voyage ne leur poserait généralement aucun problème.

## 5.5 Répercussion des horaires sur le kilométrage de l'autocar

Au début de juin 1988, le véhicule accessible (qui porte le n° 55) avait parcouru 571 000 kilomètres depuis son entrée en service, en février 1985. En comparaison les autocars n$^{os}$ 53 et 54, qui sont des véhicules de modèle MC-9 achetés par Roadcruiser à peu près à la même époque que l'autocar n° 55 avaient accumulé respectivement 510 000 et 496 000 kilomètres au début de juin 1988. Les trois véhicules avaient eu des horaires à peu près similaires et avaient accumulés des kilométrages comparables, jusqu'en novembre 1986. La modification alors apportée à l'horaire a eu pour effet d'augmenter substantiellement le

kilométrage de l'autocar nº 55 par rapport à celui des deux autres. Ainsi que le montre le tableau 18, avant le changement d'horaire, les autocars 53 et 54 avaient parcouru une moyenne annuelle d'environ 138 000 kilomètres et l'autocar 55, d'environ 158 000 kilomètres. Après le changement d'horaire, le kilométrage annuel des autocars 53 et 54 n'a guère changé; il a même légèrement diminué, principalement à cause d'une baisse de la clientèle, tandis que le kilométrage de l'autocar 55 a sensiblement augmenté et a atteint près de 190 000 kilomètres.

**Tableau 18**

**Kilométrage des autocars nºs 53, 54 et 55**

| Autocar nº | Au 1er janvier 1987 | | Du 1er jan. 87 au 1er juin 1988 | |
|---|---|---|---|---|
| | Kilométrage | Moyenne annuelle | Kilométrage | Moyenne annuelle |
| 53 | 341,000 | 141,000 | 169,000 | 119,000 |
| 54 | 322,000 | 133,000 | 174,000 | 122,000 |
| 55 | 304,000 | 158,000 | 267,000 | 188,000 |

## 6.0 L'APPAREIL DE LEVAGE

### 6.1 Utilisation

L'appareil de levage de l'autocar accessible a été utilisé lors de 130 voyages. Il n'existe pas de données sur l'utilisation de l'appareil aux haltes prévues pour les repas ou la détente en cours de route, mais 55 de ces voyages comportaient une et parfois deux haltes pour les repas. Certains passagers en fauteuil roulant préfèrent, une fois dans l'autocar, ne pas descendre à ces arrêts intermédiaires, mais la plupart apprécient ces haltes. On peut raisonnablement chiffrer à 400 cycles complets d'utilisation le nombre de fois où l'appareil de levage a servi, en cours de route, durant les trois années de la période de démonstration.

### 6.2 Problème de fonctionnement de l'appareil

Comme le montre le tableau 19, les éléments électroniques et hydrauliques de l'appareil de levage se sont révélés remarquablement fiables, d'autant que cet appareil était le premier en son genre.

**Tableau 19**
**Difficultés de manoeuvre signalées par les chauffeurs**

| Année | Nombre de voyages-Chauffeur où l'appareil à été utilisé | Nombre de difficultés signalées | Ratios | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Nombre de voyages par difficulté | Nombre de difficultés par dizaine de voyages |
| 1985 | 65 | 12 | 1:5.4 | 1.8 |
| 1986 | 37 | 4 | 1:9.2 | 1.1 |
| 1987 | 37 | 5 | 1:7.4 | 1.4 |
| 1988 | 24 | 5 | 1:4.8 | 2.1 |
| Total | 163 | 26 | 1:6.3 | 1.6 |

1988 : jusqu'au 31 juillet

Toutefois, le ratio entre les difficultés et le nombre des voyages-chauffeurs où l'appareil de levage a été utilisé a progressivement augmenté ces deux dernières années. Durant la première année d'exploitation (1985), les chauffeurs ont signalé en moyenne 1,8 difficulté par dizaine de voyages. Au début, ces difficultés étaient dues à l'équipement électronique et étaient aggravées par le fait que les chauffeurs et le personnel d'entretien connaissaient mal l'appareil et son fonctionnement. Une fois surmontées ces difficultés initiales, le ratio a baissé, se situant à 1,1 par dizaine de voyages pour l'année 1986. Mais il est maintenant en hausse : pour les six premiers mois de 1988, il s'établit à 2,1 par dizaine de voyages, soit un peu plus que durant la première année de service. Ces difficultés semblent maintenant plus mécaniques qu'électroniques et concernent le fonctionnement des dispositifs de fixation posés sous la plate-forme ainsi que les barrières de sécurité.

## 6.3 Problèmes de fonctionnement de l'appareil - Conséquences pour le service

Les difficultés rencontrées avec l'appareil de levage ont entraîné des retards sur l'horaire, à cause du temps requis pour faire fonctionner l'appareil ou, si l'on n'y parvenait pas, du temps qu'il fallait pour embarquer et débarquer à bras le passager. Dans l'un et l'autre cas, il semble que les retards aient été de 15 à 25 minutes, les plus longs se produisant quand il y avait plus d'un passager.

Durant les trois années d'exploitation, les chauffeurs n'ont signalé que sept de ces retards, dont quatre sont survenus en 1985, durant les quatre premiers mois du service accessible. Les autres, soit un en 1986 et deux en

1987, ont été consignés comme suit : "La plate-forme n'est pas conplétement".

## 6.4 Actionnement de l'appareil - Rapports des chauffeurs

Les chauffeurs ont signalé qu'ils ont eu du mal à actionner l'appareil de levage à 26 reprises. Ces problèmes ont causé des retards sur l'horaire lors de neuf voyages, comme on peut le voir au tableau 20.

**Tableau 20**

**Retards dûs aux difficultés causées par l'appareil de levage**

| Année | Difficultés signalées | Retards sur l'horaire |
|---|---|---|
| 1985 | 12 | 4 |
| 1986 | 4 | 1 |
| 1987 | 5 | 2 |
| 1988 | 5 | 2 |

1988 : jusqu'au 31 juillet.

Au début, les difficultés signalées par les chauffeurs avaient principalement trait à appareillage électrique, mais peu à peu, des difficultés d'ordre surtout mécanique leur ont succédé. En 1988, les problémes ont tenu au fait que l'appareil s'immobilisait à mi-parcours ou que les verrous situés sous la plate-forme ne se rétractaient pas correctement.

## 6.5 Problémes de fonctionnement de l'appareil - Effets sur les chauffeurs

Les registres montrent que 34 chauffeurs de Roadcruiser ont actionné l'appareil de levage pour faire embarquer ou débarquer des passagers. Le tableau 21 indique le nombre de fois où ces chauffeurs ont exécuté cette manoeuvre durant les trois années du projet-pilote, comme en témoignent de leurs rapports. Deux chauffeurs n'ont actionné l'appareil qu'une seule fois

durant ces trois années, deux l'ont actionné deux fois et douze, quatre fois ou moins. Vingt-cinq l'ont fait fonctionner moins de dix fois et seulement neuf, plus de dix fois. Ces neuf chaffeurs ont consigné 80 manoeuvrez-voyages et onze problèmes de fonctionnement au cours des trois années, soit un ratio de 1,4 difficulté par dizaine de voyages. Cela représente un peu moins que la moyenne générale et sensiblement moins que le ratio moyen de 1,8 dans le cas des chauffeurs qui n'ont actionné l'appareil de levage que dix fois ou moins au cours des trois années. Quand on met en corrélation les difficultés rencontrées par les chauffeurs et le nombre de fois où ils ont eu à actionner l'appareil, on est tenté de penser que certains des problèmes signalés sont vraisemblablement dûs au fait que le chauffeur ne savait pas bien faire fonctionner l'appareil, plutôt qu'à une défaillance de l'appareil lui-même. C'est aussi la réaction de certain passagers devant la lenteur de l'appareil, qui ont parfois dit que le chauffeur n'était pas tout à fait sûr de la marche à suivre.

**Tableau 21**
**Fréquence de manoeuvre de l'appareil de levage par les chauffeurs en situation réelle**

| Fréquence de manoeuvre (Nombre de fois) | Nombre de chauffeurs | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Total | 1985 | 1986 | 1987 | 1988 |
| 21 to 34 | 2 | | | | |
| 11 to 20 | 7 | 2 | 1 | | |
| 5 to 10 | 13 | 6 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | - | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 4 | 10 | 4 | 3 |
| 1 | 2 | 8 | - | 4 | - |
| Nombre de chauffeurs | 34 | 27 | 16 | 17 | 11 |

1985 : à partir du 1er février
1988 : jusqu'au 31 juillet

## 6.6 Manoeuvre de l'appareil - Commentaires des passagers

Au cours des entretiens avec des passagers de l'autocar accessible, il a été frappant de voir la fréquence avec laquelle ils ont mentionné les difficultés qu'éprouvaient les chauffeurs à actionner l'appareil de levage. Quelques passagers ont dit qu'ils en savaient plus long sur le sujet que certains chauffeurs et qu'ils ont pu parfois montrer au chauffeur comment s'y prendre. Pour la plupart des passagers, les difficultés dont ils avaient été témoins durant leurs voyages s'expliquaient généralement autant par l'inexpérience des chauffeurs que par une défaillance de l'appareil.

Si l'on en juge par le nombre de fois où les passagers ont mentionné ces difficultés, on a tout lieu de croire qu'elles se sont produites aux embarquements, aux débarquements, ou aux deux, lors d'au moins le tiers des voyages, ce qui signifie que l'appareil a posé des problèmes lors de 50 voyages ou plus, au lieu des 26 signalés par les chauffeurs. Il est également probable que les passagers ont eu raison de croire qu'une des causes des difficultés était l'inexpérience des chauffeurs dans la manoeuvre de l'appareil, ainsi que l'a fait ressortir le tableau 21.

## 6.7 Manoeuvre de l'appareil - Évaluation

Durant les trois années du projet-pilote, les chauffeurs ont dit avoir actionné l'appareil de levage 283 fois pour embarquer et débarquer des passagers. Ce chiffre ne comprend pas l'utilisation de l'appareil aux arrêts intermédiaires, p. ex., aux haltes prévues pour les repas, où l'appareil a été souvent utilisé sans que les chauffeurs l'aient noté. Il est probable que le

nombre de fois où l'appareil de levage a été utilisé en situation réelle est plus proche de 400.

D'après les registres, deux chauffeurs seulement ont fait fonctionner l'appareil de levage plus de vingt fois au cours des trois années du projetpilote. Même cette fréquence donne un taux moyen de moins d'une fois par mois. Sur une base annuelle, les chauffeurs ont manoeuvré l'appareil en situation réelle moins de quatre fois, ce qui ne représente probablement que deux voyages ou moins. Certains chauffeurs ne l'ont fait qu'une seule fois par année, pour faire monter ou pour faire descendre un passsager. Donc, en moyenne, les chauffeurs de l'autocar accessible n'ont pas eu souvent l'occasion d'actionner l'appareil de levage en situation réelle et certainement pas assez souvent pour arriver à le faire avec facilité et assurance. Dès lors, il n'est pas étonnant que les chauffeurs ne se soient pas sentis à l'aise dans leur rôle d'opérateurs et qu'ils aient eu tendance, quand ils devaient actionner l'appareil, à prendre un peu de temps pour étudier la situation et se remémorer la manoeuvre.

Les chauffeurs ont été initiés au maniement de l'appareil de levage quand l'autocar accessible est entré en service. Cette initiation, certes nécessaire au début, n'a pas été très réussie à long terme. On aurait pu dispenser aux chauffeurs des instructions de rappel à différents intervalles durant la période de démonstration et ces instructions auraient été utiles, mais il est douteux qu'elles eussent sensiblement changé les résultats. Même un chauffeur à qui on aurait ainsi rafraîchi la mémoire aurait pu, par la suite, ne pas avoir à actionner l'appareil de levage avant des mois.

Une solution évidente, semble-t-il, souvent mentionnée par les passagers, serait d'affecter un petit nombre de chauffeurs à l'autocar accessible, de bien les former à son fonctionnement, puis de compter sur une utilisation plus fréquente de l'appareil pour leur permettre d'entretenir leurs connaissance et leur compétences. Cette solution serait cependant inappliquable chez Roadcruiser, à cause des dispositions de la convention collective qui régissent les affectations et de la difficulté qu'il y aurait d'établir un poste pour un seul autocar du parc de Roadcruiser. Avec plusieurs autocars, la chose serait peut-être possible.

Lors de sa mise en service, l'appareil de levage a été salué comme une réalisation technologique informatisée "dernier cri". Pour le faire fonctionner, le chauffeur devait utiliser un terminal portatif à affichage alphanumérique qu'on avait voulu simple; des instructions apparaissant sur le terminal devaient guider le chauffeur dans les diverses étapes de l'opération. Mais le halo de "haute technologie" a fait oublier la simplicité de l'appareil. Les chauffeurs n'ont pas jugé le système simple : au contraire, ils l'ont trouvé très compliqué, très sensible à toute erreur due à leur manque de connaissances. Ils ont dit que c'était un système assez délicat, qui pouvait se gripper (c'est arrivé) sous l'effet de facteurs extérieurs et, à l'occasion, sous celui de l'hiver.

La meilleure solution serait de simplifier le maniement de l'appareil, en particulier l'intervention du chauffeur. Il faudrait enlever ä l'appareil son halo de "haute technologie" et en rendre l'opération aussi simple et directe que la commande d'un ascenseur, où l'utilisateur n'a qu'à presser un bouton pour monter ou descendre, le mécanisme faisant le reste. Pour cela, il faudrait

que le chauffeur n'ait qu'une seule commande à manoeuvrer avec des verrous de sécurité intégrés, de manière à ce qu'ils soient automatiquement activés par cette commande. Cette simplification fait partie des nouveaux appareils de levage qu'ont installe maintenant dans les autocars. Les appareils installés dans les plus récents autocars de la compagnie Prévost (1988) comportent une commande simplifiée de ce type et leur système d'actionnement a également fait l'objet d'autres améliorations.

Il faudrait également procéder à une inspection mécanique complète de l'autocar et de l'appareil de levage. Durant la dernière partie de 1986, donc après presque deux années de service, la société TES Limited a procédé à une inspection de l'appareil de levage et de ses systèmes connexes. L'inspection n'a révélé aucune usure anormale et TES a recommandé le maintien du programme d'entretien jusqu'alors appliqué. Le rapport d'inspection concluait que l'appareil de levage demeurerait fiable pendant des années et recommendait qu'une nouvelle inspection complète soit effectuée dans deux ans afin de détecter tout problème susceptible de se manifestée durant cette période. Les difficultés signalées récemment tiennent peut-être à l'usure normale de l'appareil ou peuvent refléter des contraintes se manifestant dans le chassis ou la carosserie de l'autocar. Après près de quatre ans de service, l'heure est venue de procéder à une inspection complète des composants mécaniques de l'appareil de levage et de voir s'il a un effet sur l'alignement du chassis de l'autocar.

# 7.0 ASPECTS ÉCONOMIQUES

## 7.1 Coûts du service accessible

Aux fins du présent rapport, les coûts du service accessible sont censés être les coûts expressément imputables à l'autocar équipé de l'appareil de levage et occasionnés par la présence de cet appareil. Autrement dit, ce sont les coûts marginaux suivants :

- Coûts en capital supplémentaires pour l'autocar équipé de l'appareil de levage.
- Dépenses d'entretien de l'appareil de levage.
- Dépenses d'entretien extraordinaires occasionnées par l'appareil de levage ou imputables à celui-ci.
- Dépenses d'exploitation occasionnées par un retard sur l'horaire.
- Dépenses additionnelles de promotion, d'administration et de formation expressément imputables au service accessible.

Comme on peut le constater, ces coûts marginaux sont fonction du nombre de véhicules qui, dans un parc d'autocars, seraient équipés d'un appareil de levage. Ils sont également, dans une moindre mesure, fonction du nombre d'employés visés, mais pas du tout du nombre despassagers transportés.

## 7.2 Coûts en capital de l'appareil de levage

L'appareil de levage pour fauteuils roulants installé en 1984 à bord de l'autocar n° 55 de Roadcruiser était le tout premier du genre. En plus des dépenses initiales d'installation, il a donné lieu à des coûts importants de conception et de mise au point. La production du premier autocar équipé d'un

appareil de levage intégré a coûté en tout 441 000 $, qui se répartissent comme suit :

| | | |
|---|---|---|
| (a) | Coût de l'autocar | 191 000 $ |
| (b) | Conception et fabrication de l'appareil de levage et des dispositifs de fixation | 183 000 $ |
| (c) | Installation et essais | 67 000 $ |
| | Total | 441 000 $ |

Un autocar analogue à ceux du parc de Roadcruiser coûte actuellement 270 000 $. Avec un appareil de levage pour fauteuils roulants, son coût augmente d'environ 32 000 $. Si l'on ajoute la taxe de vente provinciale (12 %), le coût supplémentaire pour Roadcruiser atteint environ 36 000 $. Roadcruiser prévoit pour ses autocars une durée de vie utile de douze ans. Les coûts annuels en capital de l'appareil de levage seraient donc le douzième de 36 000 $, soit 3 000 $ par année.

L'appareil de levage actuellement offert sur le marché par les deux fabricants canadiens d'autocars (MCI et Prévost) est nettement amélioré par rapport à celui de Roadcruiser. Son installation a été perfectionnée et sa manoeuvre simplifié.

## 7.3 Entretien de l'appareil

L'appareil de levage est entretenu au garage de Roadcruiser, à intervalles régulier de 12 000 à 15 000 kilomètres, c'est-à-dire toutes les trois à quatre semaines. En outre, il fait l'objet d'une vérification et d'un

essai complet au garage avant le départ, si un handicapé y a réservé une place. On le soumet également à des travaux d'entretien spéciaux quand un chauffeur dit avoir eu de la difficulté à le faire fonctionner.

Selon les registres du garage de Roadcruiser, les dépenses d'entretien de l'appareil de levage se sont élevées à 3 713 $ durant les trois années du projet-pilote, comme le montre le tableau 22.

**Tableau 22**

**Dépenses d'entretien de l'appareil de levage de février 1985 à janvier 1988 inclus**

| Postes de dépense | Dépenses totales | Année | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 1988 | 1987 | 1986 | 1985 |
| Main-d'oeuvre | $3 419 | $ 59 | $240 | $551 | $2,569 |
| Pièces et autres | 294 | - | - | 149 | 145 |
| Total | $3 713 | $ 59 | $240 | $700 | $2,714 |

[Suite du texte de la page 68.]

Près des trois quarts de ces dépenses d'entretien, c'est-à-dire 2 714 $, ont été faites durant la première année d'exploitation (1985). De ce montant, 2 128 $ ont été dépensés dans les six premiers mois, comme le montre le tableau 23.

**Tableau 23**

**Dépenses d'entretien de l'appareil de levage de janvier à juin 1985**

| Année 1985 | Main-d'oeuvre | Piéces | Autres | Total |
|---|---|---|---|---|
| Janvier | $ 495,60 | $ - | $10,02 | $ 505,62 |
| Février | - | - | - | - |
| Mars | 576,80 | 11,75 | - | 588,55 |
| Avril | 67,20 | - | - | 67,20 |
| Mai | 669,20 | 115,22 | - | 784,42 |
| Juin | 173,60 | - | 7,90 | 181,50 |
| Total | $1 982,40 | $126,97 | $17,92 | $2 127,29 |

Les dépenses relativement élevées de ces premiers mois sont dues à un ensemble de problèmes mineurs concernant surtous l'appareillage électrique, qui se sont manifestés au début du service ainsi qu'aux difficultés rencontrées par le personnel du garage pour les corriger, le nouvel appareil ne lui étant pas familier. Après que les mécaniciens eusses réglé ces problèmes initiaux et gagné en connaissances et en assurance, ces dépenses se sont stabilisées.

Le peu de données produites jusqu'ici par le projet-pilote ne permet guère d'extrapoler les dépenses futures d'entretien. Ces dépenses concernent d'abord à l'entretien régulier, qui consiste surtout à opérer des cycles complets de fonctionnement de l'appareil de levage et à vérifier les dispositifs de fixation, les barrières de sécurité ainsi que les verrous intégrés et les dispositifs de sécurité. Elles portent aussi sur les travaux d'entretien additionnels ou extraordinaires à effectuer à la suite des difficultés rencontrées par les chauffeurs en cours de route. Durant les six premiers mois de 1988, les chauffeurs ont signalé quatre fois des problèmes de fonctionnement de l'appareil de levage. Ces difficultés semblaient avoir trait à un mauvais fonctionnement des verrous placés sous la plate-forme et à un désalignement des barrières. Elles étaient peut-être dues en partie aux connaissances insuffisantes du chauffeur, mais il est certain que ces difficultés étaient également d'ordre mécanique et causées par l'appareil lui-même. On estime que les dépenses d'entretien futures de l'appareil de levage s'élèveront à environ 590 $ par année réparties comme suit : 240 $ pour l'entretien régulier (inspection et entretien courant) et 350 $ pour les réparations extraordinaires exigées par les difficultés rencontrées en service normal.

## 7.4 Entretien de l'autocar

Les dépenses générales d'entretien de l'autocar accessible (no 55) sont

les mêmes qwue celles des autocars similaires du parc de Roadcruiser. Il n'y a pas d'écart notable entre les différents postes d'entretien si on les calcule en nombre de cents par kilomètre, à l'exception de l'appareil de levage et du système de fixation des fauteuils roulants, qui sont propres à l'autocar 55. Les autocars 53, 54 et 55 sont tous de modèle MC-9 et ont tous été fabriqués en 1984 par Motor Coach Industries, de Winnipeg (Manitoba), d'après des spécifications identiques de Roadcruiser. Les dépenses ordinaires d'entretien des autocars 53 et 54 ont été utilisées comme données de contrôle pour établir la comparaison avec celles de l'autocar 55.

Le tableau 24 présente les dépenses d'entretien des 18 mois écoulés entre le 1er janvier 1987 et le 30 juin 1988, deuxième moitié de la période de démonstration. Le poste pour lequel l'écart est le plus marqué est celui de l'entretien du moteur. Cet écart tient au fait qu'on a remplacé le moteur de l'autocar 55 plus tôt que les autres à cause de son kilomètrage supérieur. Les moteurs 53 et 54 doivent être remplacés avant l'hiver prochain.

Si l'on écarte de la comparaison le coût de ce moteur, les dépenses d'entretien s'établissent comme suit :

| Autocar | Dépenses totales | Cents par km |
|---|---|---|
| 53 | 57 623 $ | 34,1 |
| 54 | 49 607 $ | 28,5 |
| 55 | 72 316 $ | 27,0 |

Les dépenses d'entretien de l'autocar 55, quoique plus élevées au total que celles des deux autres, sont comparables si on les calcule en nombre de cents par kilomètre. En fait, considérées sur cette base, elles ont été les moins élevées des trois durant la période d'un an et demi considérée.

**Tableau 24**

**Comparaison entre les dépenses d'entretien de l'autocar 55 et celles des autocars 53 et 54, de janvier 1987 à juin 1988 inclus**

| Postes de dépense | Dépenses totales | | | Cents par km | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | No. 55 | No. 54 | No. 53 | No. 55 | No. 54 | No. 53 |
| Nettoyage, etc. | 27 658 $ | 18 018 $ | 18 767 $ | 10,3 | 10,3 | 11,1 |
| Entretien ordinaire | 9 981 | 7 489 | 7 752 | 3,7 | 4,3 | 4,6 |
| Freins et train de roulement | 8 378 | 5 842 | 6 892 | 3,1 | 3,4 | 4,1 |
| Pneus et roues | 10 292 | 5 592 | 6 477 | 3,8 | 3,2 | 3,8 |
| Chassis | 5 795 | 2 812 | 3 745 | 2,2 | 1,6 | 2,2 |
| Moteur et transmission | 21 779 | 6 252 | 9 943 | 8,1 | 3,6 | 5,9 |
| Appareillage électrique | 6 287 | 5 089 | 8 433 | 2,3 | 2,9 | 5,0 |
| Appareil de levage | 494 | - | | ,2 | | |
| Totals | 90 664 $ | 51 094 $ | 62 059 $ | 33,9 | 29,3 | 36,7 |

[Suite de la page 71]

L'entretien du chassis est un poste de dépenses sur lequel on aurait pu penser que l'appareil de levage aurait un effet sensible, à long terme. Or, durant les 18 mois considérés, ces dépenses quoique plus élevées pour l'autocar 55, au total, ont été à peu près identiques à celles de l'autocar 53, si on les calcule en cents par kilomètre. Les données actuelles ne donnent cependant pas lieu de croire que l'appareil de levage ait eu un effet positif ou négatif quelconque sur les dépenses d'entretien du véhicule. En extrapolant les coûts futurs, on a supposé que l'appareil de levage n'aurait absolument aucun effet sur l'entretien de l'autocar et qu'aucune dépense d'entretien de l'autocar ne serait imputable à l'appareil de levage, à part celles qui concernaient

l'entretien de l'appareil lui-même. La tenue suivie d'un repistre des dépenses d'entretien de l'autocar au cours des cinq prochaines années permettra de juger de la validité de cette hypothèse à long terme.

## 7.5 Le service gratuit de réservation par téléphone

Durant le projet-pilote, un service de réservation par téléphone permettait d'appeler gratuitement le bureau de Roadcruiser, à St John's, de n'importe quel endroit à Terre-Neuve. Ce service a été supprimé à la fin de la période de démonstration, ce qui semble n'avoir guère eu d'incidence sur les habitudes de réservation des handicapés. Les voyageurs qui le veulent, continuent de faire des réservations par téléphone, mais il semble que le service gratuit offert durant les trois premières années a eu pour effet d'inculquer aux clients l'idée qu'il était préférable de réserver d'avance une places pour leur fauteuil roulant.

Le coût du service gratuit de réservation par téléphone a augmenté avec le temps, notamment parce qu'il devenait de plus en plus connu du public, qui commença à l'utiliser comme s'il s'agissait d'un service de renseignements généraux de TerraTransport. Il est probable que cette ligne a moins été utilisée pour réserver des places dans l'autocar accessible que pour d'autres questions qui concernaient Roadcruiser et TerraTransport mais étaient sans aucun rapport avec le service accessible. Si l'on compte uniquement les appels faits pour réserver une place pour fauteuil roulant, le coût par appel a été élevé. Le tableau 25 montre le coût annuel du service téléphonique gratuit et la progression de ces coûts d'une année à l'autre.

**Tableau 25**

**Coût du service gratuit de réservation par téléphone**

| Année | Coût du service gratuit réservation | Appels pour réserver une place de fauteuil roulant | Cost Per Call |
|---|---|---|---|
| 1985 | 7 122 $ | 65 | 110 $ |
| 1986 | 10 613 | 40 | 265 |
| 1987 | 12 053 | 36 | 335 |
| Total | 29 788 $ | 141 | 211 $ |

Une somme de 12 264,10 $, facturée par Terra Nova Tel en septembre 1987 pour l'annonce du service gratuit dans ses annuaires, mais qui portait sur toute la période où le numéro a été en service, a été également répartie sur les trois années (1985, 1986 et 1987) pour permettre une comparaison.

Dans une certaine mesure, l'inscription du service gratuit dans l'annuaire a fait connaître l'autocar acessible dans des localités situées à l'écart de la route principale. En facilitant les réservations dès le début, le numéro gratuit a habitué la clientèle à réserver sa place à l'avance, pratique qui persiste. Mais les avantages offerts par le service gratuit de réservation par téléphone n'en valaient pas le prix.

Si l'on devait inaugurer un nouveau service, il ne serait ni utile ni nécessaire d'établir un service gratuit de réservation par téléphone. On peut renseigner les intéressés à moindre coût et plus efficacement sur l'existence du service et en profiter du même coup pour faire ressortir qu'il est préférable de réserver sa place à l'avance. De plus, puisque bien des handicapés, tout en préférant rester dans leur fauteuil roulant, peuvent néanmoins utiliser un siège normal, l'apparition de trois passagers ou plus sur une même ligne crée plus un

inconvénient qu'une situation critique. Si l'on en juge par les résultats obtenus jusqu'ici chez Roadcruiser, le cas ne sera pas fréquent.

Pour le service téléphonique gratuit, on pourrait accepter les frais d'appel des handicapés qui veulent réserver une place pour fauteuil roulant. Roadcruiser utilise actuellement un système mixte : la compagnie accepte les appels à frais virés mais le client l'ignore souvent et appelle à ses propres frais. Si, dans une localité donnée, la station a un comptoir de vente des billets de Roadcruiser, les clients de cette localité peuvent téléphoner directement après quoi le nécessaire est fait par voie de communication interne. Le système semble fonctionner de façon satisfaisante. Pour les handicapés qui ne peuvent rejoindre un comptoir local de vente des billets, il faudrait les informer qu'ils peuvent réserver une place en téléphonant à Roadcruiser à frais virés. Ce système est peu coûteux et met l'handicapé sur le même pied que les autres passagers de Roadcruiser. On estime que le coût n'en dépasserait pas 200 $ annuellement, en supposant une moyenne de 50 appels par année.

## 7.6 Coût des réunions

Les données actuellement disponibles sur les coûts des réunions se limitent aux dépenses de Roadcruiser pour des réunions à Terre-Neuve :

| Année | Coûts |
|---|---|
| 1985 | 883 $ |
| 1986 | 344 $ |
| 1987 | N/D |

Il s'agit de coûts locaux qui concernent également les réunions mixtes des deux comités. Ces dépenses ont, pour la plupart, été occasionnées par le suivi des travaux du Comité consultatif, indépendamment du projet-pilote de

l'autocar accessible. Les fréquentes réunions mixtes des comités et l'étroite participation de ceux-ci à la mise en oeuvre du projet ont grandement contribué à la mise en marche et à la surveillance suivie du projet ainsi qu'à sa réussite.

Quand il s'agit de lancer un service de ce genre, ces coûts sont inévitables car, exige un comité consultatif qui représente les passagers handicapés. Les dépenses relativement modestes qu'un tel comité occasionne en valent bien la peine, comme ce fut le cas pour le projet-pilote réalisé chez Roadcruiser.

Pour un service permanent de transport par autocar accessible, nous recommandons l'établissement d'un comité consultatif des voyageurs handicapés, qui se réunirait plusieurs fois par année. Les membres seraient recrutés sur place, ce qui réduirait au minimum les dépenses qu'il occasionnerait. En supposant un comité de cinq ou six membres se réunissant trois fois par année, les dépenses annuelles ne dépasseraient problablement pas 1 000 $ par année. Dans le cas de Roadcruiser, le Comité consultatif avait été constitué avant la mise en service de l'autocar accessible et Roadcruiser s'est engagé à maintenir ce comité et sa participation à la planification de l'accessibilité au sein de la compagnie. Ce comité serait chargé de suivre de près le fonctionnement du service accessible. Roadcruiser n'aurait donc à assumer aucunes dépenses additionnelles de réunion occasionnées expressément par le service accessible.

## 7.7 Coûts de promotion

### 1. Publicité

Les dépenses en publicité du service accessible ont été de 3 330 $ pour

Roadcruiser. D'autre part, le budget global du projet-pilote prévoyait un minimum de 58 000 $ pour la publicité générale, comme le montre le tableau 26.

**Tableau 26**

| Année | Roadcruiser | Projet |
|---|---|---|
| 1985 | 597 $ | 28 000 (1) $<br>30 000 (2) $ |
| 1986 | 2 733 | - |
| 1987 | - | - |

(1) Février - mars 1985
(2) Novembre - décembre 1985

Les dépenses de Roadcruiser ont surtout trait aux annonces spéciales que la compagnie a dû faire à l'occasion de certaines interruptions du service, p. ex., quand l'autocar a été affecté aux activités de la Semaine nationale des transports, ou lors de la modification de l'horaire en 1986. Si l'on peut, en un sens, considérer cela comme une forme de promotion, il demeure que les personnes visées connaissaient et utilisaient déjà le service, que cette publicité fut de très courte durée et qu'elle n'a pas atteint un très grand public. On doit la considérer davantage comme une dépense ordinaire d'exploitation que comme une dépense de promotion.

Un programme de publicité a été lancé parallèlement au projet-pilote, en 1985, pour informer le public, et en particulier les handicapés,de l'existence du nouveau service de transport interurbain par autocar accessible, nouveauté

pour Terre-Neuve. Cette campagne initiale a été surtout faite dans les journaux et à la radio. Axée sur les voyageurs handicapés, elle a atteint son objectif : l'utilisation de l'autocar et de son appareil de levage a rapidement démarré et, quant au nombre d'handicapés transportés, l'autocar a été plus utilisé durant la première année qu'au cours des années suivantes du projet-pilote.

En novembre/décembre 1985, une campagne spéciale de publicité et de promotion a été lancée pour augmenter la clientèle du service et le faire mieux connaître du public. Pour ce qui est de l'augmentation de la clientèle, la campagne n'a pas été un succès retentissant. Dix passagers ont essayé le service pour la première fois en 1986, mais le nombre total des clients a été moindre qu'en 1985.

De toute façon, il serait une erreur de juger une campagne de publicité sur le service accessible de Roadcruiser d'après l'augmentation du nombre des passagers. Si le service était dispensé tous les jours, l'augmentation du nombre des passagers serait peut-être une mesure valable du succès de la campagne de publicité. Mais dans la situation actuelle, où un seul autocar accessible est en service et ne dessert que quatre lignes par semaine sur un total de 31, la mesure de la clientèle ou de ses changements (y compris son augmentation) se ramène plus à une mesure de l'offre que de la demande. La leçon à tirer du comportement de la clientèle sous les horaires 1 et 2 est que le service est correspond à une demande réelle, qu'elle est régulière, mais qu'on ne peut qu'avec un seul autocar ne suffit pas pour la satisfaire. S'il y

en avait deux, la clientèle doublerait peut-être, et même davantage.

Les programmes de publicité ont mieux fait connaître le service au secteur des handicapés, c'est-à-dire les clients éventuels comme ceux qui oeuvrent dans des organisations ou des agences au service des handicapés. Beaucoup de personnes n'ont pas pu dire au juste comment elles avaient été informées de l'existence du service, mais le renseignement a dû leur être transmis par quelqu'un qui l'avait d'abord appris par une annonce dans le journal ou par un message publicitaire à la radio. Une approche plus prospective donnerait de meilleurs résultats. On ne devrait pas se borner à envoyer des affiches et des brochures aux services, organisations ou foyers d'accueil. Il faudrait qu'un représentant de Roadcruiser aille lui-même les distribuer sur place, parle à ces personnes du service et assure un suivi deux ou trois fois par année. Ces activités de promotion-publicité continues ne coûteraient pas cher : peut-être moins de 2 000 $ par année en tout.

**2. L'exposition de l'autocar**

L'idée d'exposer l'autocar est bonne, mais ces expositions devraient viser les personnes âgées ou handicapées susceptibles d'utiliser le service. L'exposition de l'autocar s'inscrirait bien dans l'approche promotionnelle directe recommandée au paragraphe précédent.

On pourrait par exemple, dans le cadre d'un programme mixte, amener l'autocar dans diverses localités pour visiter des foyers pour personnes âgées, des centres d'accueil, des clubs de bienfaisance, etc. Là, un chauffeur en uniforme, de préférence quelqu'un qui aurait déjà fait fonctionner l'appareil de levage en situation réelle, pourrait prononcer une brève allocution, après quoi il distribuerait des affiches et des brochures décrivant le service et ses

avantages. Par la même occasion, il ferait une démonstration de l'appareil de levage.

Il serait également bon de faire une démonstration de l'appareil avant chaque voyage, même en l'absence d'aucun passager handicapé. Répétée fréquemment, cette opération ferait mieux connaître le service aux passagers en général, et notamment aux personnes âgées. Elle dissiperait progressivement l'impression de "service spécial" que donne l'appareil et qui fait que les gens hésitent à demander de l'utiliser, et elle donnerait aux chauffeurs l'occasion d'actionner l'appareil de levage en situation réelle. Utiliser l'autocar pour ce type d'activité promotionnelle ou publicitaire n'occasionnerait pratiquement pas de dépenses additionnelles à Roadcruiser.

### 3. La bande vidéo

En 1985, une bande vidéo a été réalisée sur le service accessible, au coût de 1 250 $. Cette dépense a été assumée à parts égales par Roadcruiser et par Transports Canada. La bande a été très bien accueillie et a suscité des commentaires très favorables de la part de certains groupes intéressés, p. ex., en 1985, lors d'une réunion de l'Association canadienne de l'autobus, ou en 1986, lors d'une conférence sur la motricité et le transport des personnes âgées ou handicapées tenue à Vancouver. On pourrait tirer d'autres avantages promotionnels de cette bande vidéo. Elle conviendrait bien à des émissions spéciales que pourraient diffuser les télévisions communautaires, ainsi qu'à des programmes d'interviews-variétés diffusés par les stations communautaires ou les stations privées. Elle cadrerait bien aussi avec les activités de promotion

directe recommandées dans la section précédente, en tant que moyen audiovisuel qui pourrait accompagner l'allocution du représentant de Roadcruiser sur le service accessible.

#### 4. La Semaine nationale des transports

La participation à la Semaine nationale des transports, du 6 au 15 mars 1986, a coûté 2 727 $. Cette initiative a permis de promouvoir le service accessible et les avantages qu'il pourrait offrir ailleurs au Canada. Il est cependant douteux que le service lui-même ait retiré quelque avantage particulier de cette participation, du point de vue promotionnel, étant donné les dépenses qu'elle a occasionnées. Ce n'est pas là un poste de dépense qu'on peut considérer comme normal ou courant dans un service accessible régulier.

### 7.8 Recettes assurées par les passagers

La vente des billets aux passagers handicapés qui ont voyagé sur les lignes régulières de l'autocar accessible, durant la période de démonstration, a rapporté 3 699 $, comme on peut le voir au tableau 27. En outre, l'utilisation de l'autocar lors de la conférence de Stephenville, en 1985, a assuré des recettes spéciales de 842 $, ce qui porte à 4 541 $ les recettes totales d'exploitation du service accessible. Les recettes du service général de Roadcruiser couvrent environ 70 à 75 pour cent des dépenses. Il en va probablement de même des recettes des billets achetés par les handicapés, même en tenant compte de la clause du tarif de Roadcruiser qui permet à un handicapé de voyager accompagné pour le prix d'un seul billet d'adulte. Environ la moitié

des passagers identifiés, soit 24, ont voyagé accompagnés. Mais comme les passagers ont souvent mentionné comme un avantage le fait que l'autocar accessible leur offrait l'avantage de pouvoir voyager sans accompagnement, on peut prévoir une diminution du nomnbre des voyages accompagnés. De même, cette possibilité de voyager de façon autonome est de nature à amener plus d'handicapés à voyager et à inciter ceux qui voyagent déjà à le faire plus souvent.

**Tableau 27**

**Recettes assurées par les passagers ayant occupé une place de fauteuil roulant dans l'autocar accessible en service régulier**

| Année | Passagers | Total | Recettes par passager ($) | Recettes par passager et par km - (En cents) |
|---|---|---|---|---|
| 1985 | 55 | 1 510 $ | 27,45 | 7,0 |
| 1986 | 35 | 790 | 22,57 | 8,0 |
| 1987 | 33 | 1 206 | 36,55 | 7,4 |
| 1988 | 7 | 193 | 27,57 | 8,6 |
| Total | 130 | 3 699 $ | 28,45 | 7,4 |

[Traduction de la fin de la page 81]

En termes de gain de clientèle, au moins onze handicapés ont déclare qu'ils voyageaient par Roadcruiser à cause de l'appareil de levage. Ils ont fait 43 voyages, soit 33 pour cent des 130 voyages des handicapés. Roadcruiser a donc encaissé, grâce à l'autocar accessible, des recettes additionnelles d'environ 1 500 $ durant les trois années du projet-pilote (plusieurs de ces 24 passagers ont voyagé sur d'assez grandes distances).

## 7.9 Sommaire des résultats financiers

Le tableau 28 résume les résultats financiers des trois années du projet-pilote. Certaines des dépenses citées ne sont pas entièrement propres au service accessible, mais elles sont inclues dans le tableau pour compléter le bilan.

**Tableau 28**
**Bilan du projet-pilote de l'autocar accessible**
**au 29 février 1988**

| Poste | Total | 1988($) | 1987($) | 1986($) | 1985($) | 1984($) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Installation de l'appareil de levage[1] | 441 000 | | | | | 441 000 |
| 2. Entretien de l'appareil | 3 713 | 59 | 240 | 700 | 2 714 | |
| 3. Entretien de l'autocar | - | - | - | - | - | |
| 4. Réservations par téléphone | 29 788 | | 12 053 | 10 613 | 7 122 | |
| 5. Réunions[2] | 1 227 | | | 344 | 883 | |
| 6. Publicité: | | | | | | |
| Programme initial | 28 000 | | | | 28 000 | |
| Programme de suivi | 30 000 | | | | 30 000 | |
| Renseignement sur l'horaire | 1 809 | | | 1 212 | 597 | |
| 7. Exposition de l'autocar : | | | | | | |
| Stephenville[3] | 1 903 | | | | 1 903 | |
| Autres stations | 1 149 | | | | 1 149 | |
| 8. Bande vidéo | 1 250 | | | | 1 250 | |
| 9. Semaine nationale des transports[4] | 2 727 | | | 2 727 | | |
| 10. Modification de l'horaire[5] | 512 | | | 512 | | |
| 11. Formation | N/D | | | | N/D | |
| | 543 078 | 59 | 12 293 | 16 108 | 73 618 | 441 000 |
| 12. Recettes de la vente des billets[6] | 3 699 | 193 | 1 206 | 790 | 1 510 | |

[1] Y compris le coût de l'autocar.
[2] Données incomplètes. Ne comprennent que les chiffres de Roadcruiser.
[3] Déduction faite de recettes de 842 $.
[4] Ce poste comprend 1 010 $ en dépenses publicitaires pour annoncer l'interruption du service.
[5] Dépenses occasionnées par le changement d'horaire de novembre 1986 (impression des nouveaux horaires, etc.).
[6] Recettes du service régulier.

# 8.0 LE MARCHÉ

## 8.1 Les handicapés

Il y a environ 2 750 000 personnes atteintes d'un ou de plusieurs handicaps au Canada, 302 000 enfants et 2 448 000 adultes (15 ans ou plus), soit onze pour cent de la population canadienne. Un pourcentage élevé des handicapés adultes ont du mal à se déplacer, ou simplement à marcher, difficultés qui se conjuguent bien souvent à d'autres troubles moteurs restreignant leurs mouvements ordinaires, comme étendre le bras ou se pencher. Ces divers handicaps rendent les voyages difficiles. Pour ceux qui empruntent l'autocar, ils compliquent et, en certains cas, empêchent la montée ou la descente par le marchepied d'un autocar. Ces difficultés, qui augmentent avec l'âge, atteignent un fort pourcentage des personnes âgées, ce qui met près de 40 pour cent d'entre elles dans le groupe des handicapés.

En appliquant à la population de Terre-Neuve les données de l'ensemble de la population canadienne, on peut évaluer à 64 000 personnes la population des handicapés de la province, soit 7 000 enfants, 36 000 personnes de 15 à 64 ans et 21 000 personnes âgées de 65 ans et plus. Le tableau 29 illustre la répartition géographique des handicapés de 15 à 64 ans à Terre-Neuve et en particulier des personnes qui souffrent de troubles moteurs.

En extrapolant les données existantes, on estime à environ 9 100 le nombre des handicapés adultes de Terre-Neuve atteints de troubles moteurs qui les obligent à utiliser un appareil mécanique ou un fauteuil roulant.

**Tableau 29**

**Répartition géographique des handicapés de moins de 65 ans à Terre-Neuve**

| Région | Handicapés de 15 à 64 ans | |
|---|---|---|
| | Total | Atteints de troubles moteurs |
| St John's | 10 400 | 2 700 |
| Est | 9 100 | 2 300 |
| Centre | 7 500 | 1 900 |
| Ouest | 6 100 | 1 500 |
| Nord | 2 900 | 700 |
| Total | 36 000 | 9 100 |

[Traduction de la fin de la page 84.]

## 8.2 Les personnes âgées

Les personnes âgées constituent environ 10 pour cent de la population canadienne et l'on prévoit que leur nombre doublera au cours de la prochaine génération. On s'attend à ce que d'ici l'an 2 000, cette proportion augmente de 67 pour cent, soit deux fois plus vite que l'ensemble de la population. La Newfoundland Health Review arrive à peu près à la même extrapolation : elle prévoit que la population terre-neuvienne de personnes de 65 ans et plus doublera d'ici l'an 2001. En 1981, on estimait la population de ce groupe à 44 000 personnes et l'on s'attend à ce qu'elle atteigne 70 000 d'ici vingt ans. Le tableau 30 illustre la répartition géographique actuelle des Terre-Neuviens de 65 ans et plus.

**Tableau 30**

**Répartition géographique des handicapés de 65 ans et plus à Terre-Neuve**

| Région | Population de 65 ans et plus | |
|---|---|---|
| | Total | Handicapés |
| St John's | 13 000 | 6 300 |
| Est | 13 000 | 6 400 |
| Centre | 10 000 | 4 800 |
| Ouest | 6 000 | 2 700 |
| Nord | 2 000 | 800 |
| Total | 44 000 | 21 000 |

Environ la moitié des 21 000 personnes, âgées de 65 ans et plus souffrent d'un ou plusieurs handicaps. Bien que ces personnes ne représentent que huit pour cent de la population totale de Terre-Neuve, les handicapés de ce groupe constituent près de 40 pour cent de tous les handicapés de la province. En appliquant au total un ratio tiré d'une base de données sur la population canadienne, on a tout lieu de croire que Terre-Neuve compte environ 5 400 personnes de 65 ans et plus qui souffrent de troubles moteurs les obligeant à utiliser un appareil mécanique ou un fauteuil roulant pour se déplacer.

## 8.3 Le marché des passagers

Ces deux groupes de personnes atteintes de troubles moteurs, handicapés et personnes âgées, pourraient utiliser avec profit un service de transport par autocar accessible. Le tableau 31 donne la répartition estimative de la population de chacun de ces groupes.

**Tableau 31**

**Répartition géographique des handicapés de Terre-Neuve atteints de troubles moteurs**

| Région | Adultes atteints de troubles moteurs | | |
|---|---|---|---|
| | Moins de 65 ans | 65 ans et plus | Total |
| St John's | 2 700 | 1 600 | 4 300 |
| Est | 2 300 | 1 700 | 4 000 |
| Centre | 1 900 | 1 200 | 3 100 |
| Ouest | 1 500 | 700 | 2 200 |
| Nord | 700 | 200 | 900 |
| Total | 9 100 | 5 400 | 14 500 |

À Terre-Neuve, 14 500 personnes (9 100 âgées de 15 à 64 ans et 5 400 âgées de 65 ans et plus) sont atteintes de troubles restreignant leur motricité ; leurs voyages seraient facilités par le service accessible.

Roadcruiser recrute sa clientèle principalement dans les régions du centre, de l'ouest et de l'est de Terre-Neuve. Quant à la clientèle du service accessible elle se compose principalement de deux groupes d'handicapés : d'une part, il y a ceux qui habitent temporairement à St John's parce qu'ils y travaillent, y poursuivent des études ou y suivent un traitement médical, et qui prennent l'autocar accessible pour aller visiter leurs familles. D'autre part, il y a ceux qui n'habitent pas dans cette ville, mais qui y vont principalement pour les mêmes raisons. À cela s'ajoutent les handicapés qui voyagent entre deux points intermédiaires pour aller voir des parents ou des amis, et un petit nombre d'handicapés qui font occasionnellement des voyages relativement longs,

surtout pour des raisons médicales. Le tableau 32 donne une estimation de la taille du marché (nombre de clients possibles).

**Tableau 32**

**Nombre de clients possibles pour l'autocar accessible**

| Lieu / Région | Personnes souffrant de troubles moteurs | | | Clients possibles pour l'autocar accessible | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 65 ans et plus | Moins de 65 ans | Total | 65 ans et plus | Moins de 65 ans | Total |
| St John's | 1 600 | 2 700 | 4 300 | - | - | - |
| Est | 1 700 | 2 300 | 4 000 | 170 | 230 | 400 |
| Centre | 1 200 | 1 900 | 3 100 | 600 | 900 | 1 500 |
| Ouest | 700 | 1 500 | 2 200 | 350 | 750 | 1 100 |
| Nord | 200 | 700 | 900 | - | - | - |
| Total | 5 400 | 9 100 | 14 500 | 1 120 | 1 880 | 3 000 |

## 8.4 Répartition de la clientèle : passagers handicapés et non handicapés

Le tableau 33 donne la répartition de la clientèle de Roadcruiser, d'après une enquête menée par la compagnie de décembre 1985 à novembre 1986, et la compare à celle des handicapés qui ont utilisé l'autocar accessible durant les trois années du projet-pilote.

**Tableau 33**

**Répartition de la clientèle de Roadcruiser**

| Point de départ | Tous les passagers | Passagers handicapés |
|---|---|---|
| St John's | 36 % | 39 % |
| Gander | 10 % | 15 % |
| Grand Falls | 14 % | 8 % |
| Corner Brook | 15 % | 2 % |
| Autres | 25 % | 37 % |

Les passagers montés ou descendus aux principaux points du tronçon St John's/Grand Falls constituaient 60 pour cent de l'ensemble des passagers, le pourcentage proche de celui des passagers handicapés (62 pour cent). Clarenville, station assez importante à mi-chemin entre St John's et Grand Falls, est relativement plus fréquentée par les passagers handicapés, de sorte que si l'on inclut dans le tableau les handicapés descendus ou montés à cette station, le pourcentage des passagers handicapés ayant voyagé sur le tronçon Grand Falls/St John's grimpe à 71 pour cent, comparativement à 65 pour cent ou moins pour l'ensemble des passagers de Roadcruiser. Quoi qu'il en soit, on peut dire que sur le tronçon Grand Falls/St John's, la courbe de la clientèle des handicapés épouse à peu près celle de l'ensemble des passagers de Roadcruiser.

La principale différence qui ressort du tableau 33 tient aux nombres moins élevés d'handicapés montés ou descendus à l'ouest de Grand Falls. Il est probable que les proportions des deux catégories, handicapés et non handicapés,

sont à peu près les même pour les voyages de 400 kilomètres ou moins. En fait, pour les courts voyages, il se peut que les handicapés prennent l'autocar plus souvent que la moyenne des voyageurs. Mais pour ce qui est des distances plus longues, il semble qu'ils voyagent moins souvent, ou qu'ils choisissent un autre moyen de transport, le plus souvent l'automobile et parfois l'avion.

Le tableau 34 présente une comparaison entre l'ensemble des passagers et la clientèle des handicapés selon la distance parcourue.

**Tableau 34**

**Répartition des passagers handicapés et non handicapés selon la distance parcourue**

| Distance parcourue | Tous les passagers | Passagers handicapés |
|---|---|---|
| Moins de 200 km | 17 % | 25 % |
| 200 à 450 km | 40 % | 50 % |
| Plus de 450 km | 43 % | 25 % |

Vingt-cinq pour cent de l'ensemble des passagers de Roadcruiser et 37 pour cent des passagers handicapés ont commencé leur voyage à un point autre que ceux du tableau 33 et plus de 50 pour cent des passagers de l'une et l'autre catégorie ont leur domicile permanent ailleurs que dans ces localités importantes. Quarante pour cent de l'ensemble des passagers et plus de 50 pour cent des passagers handicapés déclarent utiliser le service de Roadcruiser pour aller visiter des parents ou des amis. Onze pour cent de tous les passagers et 32 pour cent des passagers handicapés prennent l'autocar pour aller chez le

médecin et, dans la plupart des cas, ils en profitent pour rendre visite à des parents ou à des amis. Le principal autre moyen de transport employé est l'automobile, que 61 pour cent des passagers de Roadcruiser utilisent en été, proportion qui tombe à 45 pour cent en hiver. La voiture est particulière de loin le moyen de transport préféré; c'est toujours elle que le voyageur utilise, lorsqu'il en a le choix.

## 8.5 Prévisions relative à la clientèle

Estimer la demande future du service accessible de Roadcruiser est une entreprise jonchée de difficultés. Il n'existe pas de données sûres concernant les effectifs des handicapés qui doivent se déplacer en fauteuil roulant, ni sur leurs besoins en matière de voyages. Les données empiriques ne correspondent qu'à un service dont l'offre est assujettie à des restrictions.

Pour estimer la demande, nous avons supposé qu'un maximum d'un tiers des passagers âgés potentiels prendront l'autocar et qu'ils feront en moyenne un aller-retour par année. Si l'on applique la même fréquence à la catégorie des personnes de moins de 65 ans, on arrive à 1 240 voyages par année. En supposant que les personnes en fauteuil roulant constituent environ 10 pour cent de tous les handicapés âgés et la moitié des handicapés de moins de 65 ans, le nombre des voyages qu'elles pourraient faire serait de 700 par année, chiffre auquel on peut encore ajouter environ 1 300 voyages que pourraient faire d'autres handicapés éprouvant une certaine difficulté à se déplacer et à qui l'appareil de levage serait utile pour monter dans l'autocar ou en descendre, ainsi qu'on peut le voir au tableau 35.

**Tableau 35**

**Prévision des voyages par l'autocar accessible**

| Groupe d'âge | Passagers | | Voyages-passagers | |
|---|---|---|---|---|
| | Potentiels | Prévus | Handicapés en fauteuil roulant | Handicapés avec appareil mécanique |
| 65 ans et plus | 1 120 | 370 | 70 | 670 |
| 15 à 64 ans | 1 880 | 620 | 620 | 620 |
| Total | 3 000 | 990 | 690 | 1 290 |

Un autocar accessible équipé de deux places de fauteuil roulant et faisant quatre voyages par semaine offre 400 places-voyages par année. Compte tenu de la distance moyenne des voyages et en supposant un taux d'occupation de 100 pour cent, l'utilisation annuelle maximale de l'autocar accessible s'établirait à quelque 580 voyages-passagers par année. Sur les lignes de Roadcruiser, le taux moyen d'occupation est de 52 pour cent. Appliquons ce taux au service accessible, en supposant que les deux places de fauteuil roulant soient occupées dans cette même proportion de 52 pour cent. On arrive alors à un total de 300 utilisateurs du service de transport pour fauteuils roulants. Comme le montre le tableau 35, le marché des passagers handicapés n'est pas assez vaste pour ce cela.

Les passagers en fauteuil roulant disposent du service accessible sur 200 des 1 600 voyages prévus à l'horaire de Roadcruiser chaque année, soit un voyage sur huit. Supposons, pour évaluer la demande, que les voyages des passagers en fauteuil roulant puissent être également étalés sur l'horaire. Le nombre de voyages qu'ils pourraient faire en une année en autocar accessible serait alors

le huitième de 690, c'est-à-dire 86 voyages par an, chiffre qui pourrait atteindre jusqu'à 100 voyages si l'on tient compte du fait que l'autocar accessible serait en service aux heures les plus fréquentées. Ces chiffres donnent à croire que l'utilisation normale maximale correspondrait à un taux d'occupation de 12 à 15 pour cent des places pour fauteuils roulants. Durant la période de démonstration, les taux d'occupation ont été les suivants :

1985 - 8,8 %

1986 - 3,4 %

1987 - 4,4 %

C'est là un bon résultat, si l'on tient compte des limitations qu'impose au voyageur un service assuré avec un seul autocar.

Les chiffres réels de la clientèle pour 1985, première année du projet-pilote, n'étaient pas loin du nombre estimatif de passagers auquel on peut s'attendre annuellement. Ils représentent le niveau accessible avec un seul autocar. Le nombre relativement élevé des passagers de la première année est dû au fait que des handicapés, ayant entendu parler du nouveau service, ont voulu en faire l'essai. Après cette expérience, et sachant ce que le service pouvait leur apporter, ils ont décidé, tout comme les passagers ordinaires de Roadcruiser, de voyager aux heures qui leur convenaient, lesquelles ne coincidaient pas toujours avec l'horaire de l'autocar accessible. En outre, certains en étaient à leurs premiers voyages en autocar, ayant été encouragés à le faire par l'existence du service accessible. Après ce premier voyage, ils se sont sentis assez sûrs d'eux pour continuer à voyager sur les autocars ordinaires.

On peut s'attendre à ce que la clientèle de l'autocar accessible augmente très progressivement avec le temps. Un noyau d'environ dix passagers continuera à utiliser le service régulièrement et quelques nouveaux passagers s'ajouteront

à la clientèle chaque année, de sorte qu'à long terme on assistera à une lente progression de la clientèle. Si l'horaire correspondait davantage aux jours de voyage préférés des passagers handicapés, le nombre des voyages-passagers atteindrait probablement 50 dès la première année, puis augmenterait progressivement jusqu'à environ 70 par année. Tant qu'il n'y aura qu'un seul autocar en service, le nombre annuel des passagers ne dépassera probablement pas ce chiffre. La mise en service d'autres autocars accessibles contribuerait nettement à accélérer la progression. Un service plus fréquent donnerait au voyageur handicapé plus de latitude pour planifier ses voyages et il y aurait plus de chances qu'il les fasse en autocar. Les résultats du projet-pilote réalisé chez Roadcruiser donnent à penser que le voyageur handicapé, une fois qu'il a acquis assez d'assurance pour se décider à voyager une première fois en autocar accessible, continue à le faire. Puis, une fois habitué à ce moyen de transport, il sera porté à utiliser également l'autocar ordinaire, pour avoir disposer d'horaires plus souples. En ce qui concerne la clientèle future, on peut prédire que dans le groupe des handicapés de moins de 65 ans, le nombre des voyages augmentera à un rythme plus rapide que dans la population en général. Mais pour l'ensemble de la population des handicapés, il le fera peut-être moins rapidement que dans l'ensemble de la population, vu que les personnes âgées représentent un pourcentage élevé et de plus en plus considérable des handicapés et qu'elles voyagent moins souvent.

Les chiffres maximaux de fréquentation ne seront atteints que lorsque les handicapés auront la possibilité de voyager en autocar accessible sur toutes les lignes de Roadcruiser, qu'ils auront eux-mêmes résolu leurs problèmes de mobilité sur le plan local et qu'ils se sentiront capables de voyager seuls; et aussi lorsque l'appareil de levage leur sera offert comme un mécanisme

d'assistance tout naturel, et non comme un service "spécial".

Dans les organisations et les services, on fait beaucoup pour aider les handicapés à acquérir un certain degré d'autonomie, à maîtriser leurs problèmes de mobilité sur le plan local et à élargir leurs horizons de voyage. On en voit les résultats chez les jeunes adultes qui prennent l'autocar accessible. Roadcruiser pourrait y contribuer en faisant en sorte que l'utilisation de l'appareil de levage ait davantage l'allure d'un moyen ordinaire et habituel de monter dans un autocar et d'en descendre, ce qui encouragerait plus de gens à l'utiliser et faciliterait ce type de voyage pour les personnes âgées et les handicapés. Ces efforts, déjà en cours ou faciles à mettre en oeuvre, tendront à augmenter les voyages des handicapés par les autocars de Roadcruiser. Il sera cependant moins facile d'élargir les horaires du service accessible. Pour y arriver, il faudra investir des capitaux dans l'achat de nouveaux autocars, processus qui se réalisera plus lentement, peut-être au rythme du remplacement des autocars.

# 9.0 ÉVALUATION

## 9.1 Le service : opinions des organisations et les services d'aide

Les organisations qui oeuvrent pour les handicapés voient généralement le service accessible d'un oeil très favorable. Toutes, sauf une, le connaissaient le service et avaient généralement appris son existence par leurs membres. Dans deux cas, les administrateurs de l'organisation avaient cherché à en savoir davantage en demandant de plus amples renseignements à Roadcruiser.

Ces organisations estiment que les voyages interurbains devraient être plus accessibles aux handicapés et que la demande en ce domaine croîtra peu à peu, à mesure que les gens utiliseront toujours plus l'autocar accessible et en connaîtront mieux les avantages. Les organisations sont généralement d'avis que la plupart des handicapés ne peuvent pas faire de longs voyages sans un dispositif quelconque d'assistance médicale ou personnelle. Selon elles, il faudrait songer sérieusement à doter l'autocar d'une toilette accessible ou prévoir de fréquentes pauses en cours de route.

On s'accorde généralement à dire que le service est actuellement sous-utilisé. mais qu'à la longue, il deviendra de plus en plus nécessaire, et qu'il finira par "prendre", en particulier auprès des jeunes handicapés. Comme c'est à St John's que sont groupés un grand nombre des services dont les handicapés ont besoin, un service régulier à prix abordable est nécessaire pour permettre à l'handicapé de faire facilement le va-et-vient entre son domicile et St John's. Les handicapés de date récente sont ordinairement très suovis par leur famille aux premiers stades de leur invalidité, mais après un certain temps, ils sont de plus en plus laissés à eux-mêmes. L'autocar accessible se

présente alors comme une option possible pour voyage . Il faudrait faire plus de publicité autour de l'existence du service, de son fonctionnement et des avantages qu'il apporte au voyageur handicapé. Ces renseignements devraient être diffusés par les diverses organisations qui s'occupent des handicapés. Selon bon nombre d'entre elles, les limitations de l'horaire et le manque de correspondances assuries par des véhicules accessibles sont les deux grands problèmes qui empêchent une plus grande utilisation du service accessible.

Les personnes âgées constituent un groupe à part. Dans les organisations, on semble presque ignorer les avantages que peut apporter l'appareil de levage aux personnes qui, sans être confinées à un fauteuil roulant, éprouvent des difficultés à te déplacer. En général, la réaction de ces milieux montrait qu'il n'avaient qu'une vague connaissance de l'existance de ce dispositif. Ils avaient vu le service annoncé dans un journal communautaire et avaient probablement crée que l'appareil de levage était exclusivement destiné aux passagers en fauteuil roulant. Le directeur d'une association de personnes âgées a déclaré qu'il ne se rappelait pas avoir jamais entendu parler du service avant de s'être rendu compte de son existence lors d'un voyage en autocar, ce qu'il lui arrive souvent de faire, alors qu'il avait vu l'appareil de levage à l'oeuvre. Son organisation compte 7 000 membres. Il pense que bon nombre d'entre eux voyagent en autocar et qu'on devrait diriger certains efforts de promotion sur les handicapés capables de marcher, ce qui ferait davantage connaître et utiliser le service. Les hasndicapés de cette catégorie accroîtraient peut-être, en particulier avec l'appareil actuel, le nombre des retards à l'horaire, mais leur clientèle amenerait les chauffeurs à actionner plus souvent l'appareil et elle en ferait une manoeuvre sortant moins de

l'ordinaire. À tout prendre, cette clientèle serait un avantage pour le service accessible.

Les organisations sont généralement d'avis qu'une période de trois ans n'est pas vraiment assez longue pour une évaluation valable d'un projet de ce genre. Il y a encore des personnes qui entendent parler du service pour la première fois, qui en font l'essai et cela va continuer. On est d'avis qu'une période de huit à dix ans ne serait pas trop longue et que, même en ce cas, on ne connaîtra pas toute l'étendue de la demande si l'on n'augmente pas la fréquence des services.

## 9.2 Le service : opinions des chauffeurs

Les chauffeurs semblent réagir négativement à l'égard du service accessible. Lors d'entretiens avec eux, leur première réaction a été de parler des problèmes qu'il crée, le plus grand étant, à leurs yeux, l'appareil de levage lui-même. Ils l'ont décrit comme "trop compliqué à actionner" et trop susceptible de tomber facilement en panne à cause des stationnements en gravier ou des sols enneigés. Les chauffeurs estiment que la barrière de sécurité est "trop délicate" et disent que le fait de laisser toujours vide le compartiment à bagages, sous la plate-forme de levage, au cas où un passager se présenterait sans réservation, leur cause des problèmes. Certains ont cité des cas où l'on avait dû mettre des bagages dans l'autocar même parce qu'il fallait laisser libre la partie du compartiment où coulisse l'appareil de levage. D'autres ont parlé du temps perdu à débarquer, puis à rembarquer un passager en fauteuil roulant, aux haltes prévues pour les repas, disant que le chauffeur avait alors le choix entre retarder le départ ou rogner sur son temps de repas, deux options

qui, selon eux, ne vont pas sans problèmes.

La plupart des problèmes évoqués par les chauffeurs découlent essentiellement des difficultés rencontrées quand ils actionnent l'appareil et du temps qu'ils mettent pour embarquer et débarquer un passager en fauteuil roulant. Une procédure plus simple pour manoeuvrer l'appareil et une vitesse un peu plus grande du mécanisme simplifieraient la tâche des chauffeurs et leur donneraient leur opinion du service accessible. Plusieurs passagers se sont également plaints de la lenteur de la manoeuvre, disant qu'ils devaient attendre à l'extérieur du véhicule pendant que la plate-forme s'abaissait lentement.

## 9.3 Le service : opinions des handicapés qui ne l'utilisent pas

On a interrogé quatre handicapés qui n'avaient jamais utilisé l'autocar accessible. Trois d'entre eux en connaissaient l'existence et avaient une bonne idée de son fonctionnement et de l'aide qu'il pouvait apporter aux voyageurs handicapés. Certains de leurs amis avaient utilisé l'autocar et leur en avaient fait des comptes rendus très positifs.

À en juger par ce que savent de l'autocar les handicapés qui ne l'utilisent pas, on peut conclure que le service est de plus en plus connu et que les renseignements à son sujet se transmettent, pour la plupart, de bouche à oreille entre handicapés.

Mais il y a encore des secteurs de la communautée des handicapés qui, quoiqu'ayant entendu dire qu'un autocar accessible était utilisé sur les lignes de Roadcruiser, ignorent en quoi il consiste au juste, comment il fonctionne ou comment il pourrait leur permettre de voyager plus facilement. Il faudrait organiser plus d'activités promotionnelles, en particulier par l'entremise des organisations ou des clubs de bienfaisance, pour souligner les avantages que

l'autocar accessible offre à tous les handicapés, et non pas seulement aux personnes confinées à un fauteuil roulant.

Le programme d'exposition de l'autocar, qui n'a guère réussi à atteindre le grand public, aurait dû être plus nettement axé sur les handicapés. L'autocar aurait dû être exposé aux endroits fréquentés par les handicapés, plutôt que dans des centres commerciaux.

## 9.4 Le service : opinions des passagers

Le client type du service accessible est un adulte de moins de quarante ans qui se déplace en fauteuil roulant, fait quatre voyages par Roadcruiser chaque année, dont deux par l'autocar accessible, pour visiter des parents ou des amis, qui utilise l'autocar accessible depuis deux ans et préférerait le faire chaque fois qu'il voyage, mais qui ne le peut pas parce que l'horaire ne lui convient pas toujours.

D'une façon générale, les gens qui deviennent clients réguliers du service accessible sont des handicapés qui restent dans leur fauteuil roulant pendant le voyage et qui disposent d'assez de latitude pour pouvoir choisir leurs jours de voyage en fonction de l'horaire du service accessible. La plupart d'entre eux voyagent pour des raisons d'ordre social, p. ex., visite à des parents ou des amis. Même quand ils font le voyage pour des raisons médicales, ils y ajoutent généralement, là encore, des visites sociales.

Si tous les clients de l'autocar accessible le préfèrent à un autocar ordinaire, seulement la moitié d'entre eux le considèrent comme vraiment essentiel à leurs déplacements interurbains. Les autres sont prêts à voyager dans n'importe quel autocar de Roadcruiser. Ils estiment que le fait d'être

soulevé à bras ou assisté d'une quelconque façon n'a rien de confortable, mais n'ont pas pour autant d'objections sérieuses à lui opposer. Les clients qui considèrent l'autocar accessible comme essentiel à leurs déplacements interurbains n'acceptent pas d'être soulevés à bras et ne voient que la voiture particulière comme moyen de remplacement convenable.

Presque tous ceux qui utilisent le service fréquemment, soit 80 pour cent d'entre eux, habitent dans des localités desservies par l'autocar. Seulement 20 pour cent habitent dans des localités éloignées d'une station et doivent utiliser un autre moyen de transport pour se rendre de leur domicile à la station. Le véhicule le plus utilisé en ce cas est une fourgonnette appartenant à la famille, qu'on a aménagée pour pouvoir y mettre un fauteuil roulant. Vient ensuite l'automobile d'un membre de la famille ou d'un ami.

Seulement 25 pour cent se rappelaient avoir appris l'existence du service accessible par des annonces à la radio ou dans les journaux. Presque autant l'avaient appris en voyant dans l'annuaire de Terra Nova Tel l'inscription du numéro gratuit de réservation par téléphone. La méthode la plus fréquente était la transmission de bouche à oreille, principalement par l'entremise des services d'aide aux handicapés. Mais cela ne nous dit pas comment on a eu connaissance du service initialement. Il est probable que la plupart des usagers ont appris son existence par quelqu'un qui l'avait vu annoncé dans un journal ou en avait entendu parler à la radio, puis qui en avait fait part à d'autres.

Trois handicapés, interviewés ensemble, ont présenté un cas curieux. Deux d'entre eux connaissaient le service et l'avaient déja utilisé. Le troisième, qui voyageait fréquemment par Roadcruiser, ne l'avait jamais utilisé, voire n'en

avait jamais entendu parler. Les trois avaient régulièrement des activités communes dans un centre d'accueil et quand le sujet a été soulevé au cours de la conversation, les deux premiers ont été étonnés de constater que le troisième ne savait rien du service accessible.

Pour les passagers, le principal avantage de l'autocar accessible est l'autonomie qu'il apporte à l'handicapé qui voyage. Un grand nombre d'handicapés refuseraient d'être montés et descendus à bras, sauf peut-être en cas de nécessité extrême de voyager. Un client a eu une réaction typique: Il a décraré avoir connu et enduré ce type de trimbalage pendant toute son enfance, mais a ajouté qu'étant maintenant adulte, il refusait d'être soulevé ainsi et ne voyagerait pas dans un autocar qui le soumeterait à cette manoeuvre.

L'autocar accessible a bien changé les habitudes de voyage des handicapés qui l'utilisent. Avant son entrée en service, on ne pouvait compter que sur un parent ou un ami disponible. Maintenant, grâce à l'autocar accessible, le voyageur handicapé jouit d'une certaine autonomie et peut planifier son voyage lui-même, sans devoir compter sur le bon vouloir d'autrui. Pour maints handicapés habitués à se faire soulever à bras pour prendre place dans un véhicule, l'autocar accessible leur évité désormais de devoir trouver quelqu'un qui puisse les accompagner.

> "Avant la mise en service de l'autocar accessible, mes voyages dépendaient de la disponibilité d'un parent ou d'un ami qui pût m'emmener avec lui. Si je devais voyager en autocar, il fallait que je trouve quelqu'un pour m'accompagner. Voilà le grand avantage du service pour moi : pouvoir voyager de façon autonome."

"Après la naissance de notre fille, mon mari a quitté son emploi et nous avons déménagé à St John's, où un traitement était possible. Si l'autocar avait été en service il y a dix ans, nous n'aurions pas eu à le faire."

Parmi les difficultés qu'ils disent éprouver avec le service, les voyageurs handicapés ont mentionné les limites de l'horaire, le manque d'abris, les problèmes de fonctionnement de l'appareil de levage et la durée des haltes prévues pour les repas.

**Les limites de l'horaire**

"Si l'autocar accessible n'est pas en service, je dois annuler mon voyage... à moins de trouver un ami automobiliste qui se rendre là où je vais."

Un cliente en fauteuil roulant a raconté un voyage qu'elle avait fait peu de temps auparavant, de St John's à Clarenville. Le jour où elle devait voyager, l'autocar accessible était "en panne". Elle dut donc prendre un autocar ordinaire. Le jour fixé pour son retour, était un jour "sans" autocar accessible. Si elle avait changé ses plans en fonction de l'horaire du service accessible, elle aurait dû ou bien manquer une journée de la conférence pour laquelle elle était venue, ou bien payer un jour d'hôtel de plus, deux options qui ne l'intéressaient pas. Son problème tenait évidemment au fait qu'il n'y a qu'un seul autocar pour assurer le service accessible. La solution ne viendra que par l'addition d'autres autocars accessibles, au fur et à mesure que seront remplacés les autocars actuels.

**Le manque d'abris**

"L'appareil de levage est lent et le passager handicapé est obligé d'attendre sur le trottoir avant que la plate-forme arrive en position basse et que les portes s'ouvrent. Parfois aussi, l'appareil ne fonctionne pas ou s'arrête à mi-chemin. Dans chaque cas, le passager doit attendre, exposé aux intempéries, que le conducteur parvienne à faire marcher correctement l'appareil."

Le passager cité ici voyage généralement sur le parcours St John's/Clarenville et parlait de conditions propres à ces localités. St John's est le principal terminus de Roadcruiser et la moitié des handicapés l'utilisent. On pourrait améliorer un peu la situation, maintenant que le service ferroviaire n'existe plus, en déménageant les quais d'embarquement du côté sud du bâtiment, sous la plate-forme. D'autres passagers ont soulevé le même problème en ce qui concerne la station de Deer Lake. Celle-ci est inaccessible aux personnes en fauteuil roulant, de sorte que le voyageur handicapé doit attendre dehors non seulement l'actionnement de l'appareil de levage, mais encore l'arrivée de l'autocar lui-même. À cela s'ajoute le problème que les toilettes, le comptoir des billets, voire toutes les installations de la station de Deer Lake ne sont pas accessibles aux handicapés. Si cette station doit continuer à servir de gare pour les lignes de Roadcruiser, il faudrait remédier à cette situation en priorité.

**Les difficultés rencontrées avec l'appareil de levage**

"Le chauffeur paraissait savoir comment actionner l'appareil, mais il n'était pas tout à fait sûr qu'il faisait les manoeuvres voulues, ni qu'il les faisait dans l'ordre qu'il fallait."

Les commentaires des passagers sur les difficultées posées par l'appareil de levage ont été traités précédemment. Il faudrait que la manoeuvre de l'appareil soit plus simple.

**La durée des haltes prévues pour les repas**

Pour le chauffeur, ces haltes posent un problème particulier. La durée prévue est de trente à quarante minutes, temps pendant lequel il doit superviser la sortie et le retour des passagers, s'occuper des bagages et des articles de messageries à cette station qui ont en général une des plus actives, et prendre son repas. C'est sur son propre repas qu'il doit prendre le temps de débarquer, puis de rembarquer les passagers en fauteuil roulant.

Ces passagers sont eux aussi conscients du problème. Bon nombre d'entre eux l'ont soulevé. En général, ils tiennent à descendre à ces haltes et se sentent coupables des inconvénients que cela crée. "Après tout, le chauffeur doit manger lui aussi." Une passagère en fauteuil roulant nous a dit qu'elle ne descendait pas aux arrêts prévus pour les repas parce qu'elle savait que la halte était courte et ne voulait pas presser le chauffeur. Elle a dit qu'elle se faisait ordinairement apporter un sandwich par un passager ou par lui. Les voyages des passagers handicapés sont en moyenne d'environ 400 kilomètres, ce qui veut dire qu'il est probable qu'ils comportent une halte pour manger.

Compte tenu du petit nombre actuel des passagers en fauteuil roulant, on pourrait régler le problème en tolérant un peu de retard sur l'horaire quand l'autocar transporte à son bord un de ces passagers.

Les clients du service accessible ont également fait les suggestions et recommandations suivantes :

1. **Haltes plus fréquentes :** Quelques passagers handicapés ont besoin de haltes plus fréquentes. Les passagers en fauteuil roulant peuvent actuellement descendre de l'autocar aux haltes prévues pour les repas, qui ont lieu toutes les quatre ou cinq heures. Cet intervalle convient à la plupart des voyageurs. Toutefois, il faudrait que le passager puisse aussi sortir de l'autocar aux arrêts intermédiaires, p. ex. à Clarenville, quand il en éprouve le besoin.

**2.1 Toilette accessible :** Certains ont suggéré que l'autocar soit équipé d'une toilette accessible aux handicapés. À première vue, l'idée semble bonne, mais une toilette de ce genre, quelle qu'en soit la taille, resterait inaccessible à un handicapé en fauteuil roulant pendant la marche. Le passager pourrait y accéder durant les arrêts intermédiaires, ce qui permettrait sans doute de régler le problème que poseraient des arrêts plus fréquents, avec les retards qui s'ensuivraient. Cette installation réduirait cependant le nombre des places. Une meilleure solution serait que l'autocar fasse des arrêts plus fréquents sur demande.

## 9.5 Rentabilité

Le tableau 36 résume les résultats financiers du projet-pilote selon les calculs les plus récents.

**Tableau 36**

**Bilan des trois années du projet-pilote**

| Poste | Total($) | 1988($) | 1987($) | 1986($) | 1985($) | 1984($) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Recettes | 3,699 | 193 | 1,206 | 790 | 1,510 | - |
| Dépenses | 543,078 | 59 | 12,293 | 16,108 | 73,618 | 444,000 |
| Solde | (539,379) | 134 | (11,087) | (15,318) | (72,108) | (441,000) |

Le solde a été négatif chaque année, sauf la dernière (1988) où, pour les deux premiers mois, les recettes ont plus que compensé les coûts marginaux. Pour les trois années du projet, les dépenses ont été de 543 078 $. Les recettes se sont élevées à moins d'un pour cent de cette somme. Le coût par voyage a dépassé 4 000 $. Dans le cas d'un service permanent, les dépenses de démarrage ne se répètent pas et les autres dépenses seraient inférieures à celles du projet-pilote.

Le tableau 37 résume les résultats prévus dans l'hypothèse où l'on maintiendrait le service accessible de Roadcruiser avec l'autocar accessible actuel et selon l'horaire initial (horaire n° 1). Ces prévisions sont fondées sur les règles d'établissement des coûts marginaux.

Tableau 37

Service accessible de Roadcruiser -
Prévisions budgétaires sur une période de 12 mois
(d'après les dépenses et le barème des tarifs de 1988)

| | |
|---|---|
| Dépenses : | |
| Coûts en capital de l'appareil de levage | 3 000 $ |
| Entretien de l'appareil | 600 |
| Réservations par téléphone | 200 |
| Réunions | - |
| Publicité et promotion | 2 000 |
| Dépenses annuelles totales | 5 800 $ |
| Recettes : | |
| 70 passagers | 2 400 $ |
| Dépenses non compensées par les recettes | 3 400 $ |
| Coût par voyage-passager | 49 $ |

On estime qu'il en coûterait à Roadcruiser une somme annuelle nette de l'ordre de 3 000 à 4 000 $ pour assurer et promouvoir le service accessible actuel (avec un seul autocar). Ce coût net s'établirait à environ 49 $ par passager. En termes purement financiers, le service accessible ne sera rentable ni avec un seul autocar, ni avec plusieurs, encore que le coût par passager baissera au fur et à mesure que d'autres autocars accessibles s'ajouteront au parc de Roadcruiser. Par conséquent, mesuré uniquement en termes de profits, un service accessible ne saurait être un succès financier. Ses recettes ne peuvent compenser qu'environ la moitié de ses coûts marginaux. Pour combler la différence, il faudrait apporter au propriétaire d'un autocar accessible une aide financière sous forme de subvention pour couvrir les coûts additionnels de

l'installation d'un appareil de levage si le véhicule doit être affecté à un service public de transport en commun.

## 9.6 Considérations non financières

Un service de transport comme le service accessible dispensé par Roadcruiser apparaîtra toujours non rentable si on l'évalue uniquement en termes de dépenses (mêmes en ne considérant que les dépenses marginales) et de recettes provenant des passagers. Financièrement, il n'est donc pas justifié pour un exploitant d'investir des ressources par ailleurs limitées dans l'assistance aux voyageurs handicapés, en particulier s'il s'agit d'un dispositif aussi coûteux qu'un appareil de levage qui ne sera utilisé que sporadiquement par un petit nombre de passagers.

Si les investissements nécessaires pour mettre sur pied et exploiter un service accessible sont financièrement indéfendables, y a-t-il d'autres motifs qu'on puisse invoquer? Quel poids, quelle importance doit-on accorder à des considérations non financières telles que les suivantes : avantages généraux qu'une mobilité accrue apporte à la qualité de vie des handicapés desservis par un tel système de transport, grâce à leur intégration à la société, meilleures possibilités d'études et d'emploi offertes aux handicapés par le service accessible et avantages que retire la société en général quand la vie de n'importe qui d'entre nous est enrichie par ce type de mesure sociale?

Un droit raisonnable à la mobilité (p. ex., le droit à un service de transport en commun à faibles tarifs) est fondamental pour les handicapés. Dispenser ce type de service d'une manière efficace et aux tarifs les plus bas possibles devrait être l'objectif à atteindre. L'autocar accessible a répondu à

un besoin encore qu'imparfaitement, à cause des contraintes du côté de l'offre. Il apporte aux voyageurs handicapés un moyen de transport interurbain comparable à celui dont disposent les autres voyageurs.

Il est pratiquement impossible de chiffrer les avantages qualitatifs qu'apporte le service accessible aux handicapés, p. ex., en matière de qualité de vie. Celle-ci a été incommensurablement enrichie pour nombre d'handicapés grâce à l'autocar accessible. Un client du service, confiné dans un fauteuil roulant, peut maintenant se rendre en vacances dans sa famille une fois par an, ce qui lui serait impossible sans l'autocar accessible. Il est aveugle, souffre d'autres affections graves et est cloué dans son fauteuil roulant. Un autre, étudiant à l'université de St John's, se rend dans sa famille plusieurs fois par an, ce qui, là encore, serait impossible sans l'autocar accessible. Nombreux sont les cas de ce genre où le service accessible a eu un impact enrichissant sur la vie de personnes handicapées.

En tant que service aux handicapés, le projet-pilote de l'autocar accessible doit être considéré comme un succès. Ce service leur facilite les voyages et les rend plus confortables. Il répond aux besoins essentiels de bon nombre d'entre eux et permet à tous de voyager de façon autonome. Si l'autocar accessible était retiré du service régulier de Roadcruiser, cette mesure aurait comme effet, pour certains handicapés, soit de leur ôter toute possibilité de voyager, soit de rendre plus difficiles et moins fréquents leurs voyages, parce que ceux-ci deviendraient plus compliqués et plus coûteux.

À part les personnes en fauteuil roulant, très peu d'autres handicapés ont utilisé l'autocar accessible. Il y a des passagers, notamment des personnes âgées, qui n'utilisent pas l'appareil de levage bien qu'il aient de la difficulté à emprunter le marchepied d'un autocar pour monter et descendre. Il faudrait se fixer comme objectif d'accroître l'utilisation de l'appareil de levage parmi ces passagers. Encourager les handicapés à voyager est une tâche qui se réalisera progressivement. La demande, même au niveau actuel de l'offre, croîtra à mesure que les handicapés verront que l'autocar accessible est facile à utiliser et qu'ils peuventy voyager de façon confortable et autonome.

## 10. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

1. Le service de transport par autocar accessible assuré par Roadcruiser de février 1985 à février 1988, dans le cadre du projet-pilote, a atteint ses objectifs. Il a très bien répondu aux besoins en matière de transport interurbain d'un grand nombre de voyageurs en fauteuil roulant et il a démontré qu'un service intégré de transport interurbain accessible et à horaire fixe était réalisable. Ce service a eu un effet minime sur le respect des horaires du service régulier.

2. Depuis 1981, Roadcruiser a une politique qui prévoit qu'un passager handicapé peut être soulevé à bras pour monter dans un autocar ou en descendre. Toutefois, un fort pourcentage de voyageurs handicapés refusent, pour des motifs personnels ou physiques, de se faire soulever ainsi. L'appareil de levage de l'autocar accessible leur offre une forme d'assistance acceptable qui leur permet de voyager en autocar.

3. Les deux places pour fauteuils roulants dont dispose l'autocar se sont avérées suffisantes, tant pour la clientèle actuelle que prévue.

4. La possibilité de réserver une place pour fauteuil roulant devrait demeurer une option pour les passagers, mais un service gratuit de réservation par téléphone n'est pas nécessaire.

5. La disponibilité du service accessible a subi des contraintes inévitables, du fait qu'il n'y avait qu'un seul autocar accessible en service. En pareil cas, il faut établir l'horaire de l'autocar de manière à ce qu'il desserve le plus grand nombre possible de passagers en fauteuil roulant.

La majorité des clients du service accessible se situe sur le tronçon St John's/Grand Falls et la nécessité d'un service de fin de semaine a été démontrée sur ce tronçon. L'horaire devrait donc prévoir un tel service; autrement dit, il faudrait revenir à l'horaire n° 1.

6. Environ 60 personnes ont utilisé l'autocar accessible durant les trois années du projet-pilote. Ce nombre comprend un noyau d'environ dix passagers qui le prennent régulièrement. Ce noyau s'accroît probablement d'une ou deux personnes par année. Toutefois, la majorité des passagers handicapés, tout en préférant emprunter l'autocar accessible, prennent également les autocars ordinaires, à cause des limitations du service accessible.

7. Roadcruiser devrait promouvoir le service d'une manière suivie et cette promotion devrait être directement axée sur les groupes d'handicapés et les associations et agences qui oeuvrent pour eux. Cette activité promotionnelle devrait prendre la forme d'une courte allocution sur les avantages du service prononcée par un employé de Roadcruiser, avec distribution de brochures, exposition de l'autocar et démonstration de l'appareil de levage. En outre, les chauffeurs devraient, avant chaque voyage, faire fonctionner l'appareil, tant pour encourager les passagers à l'utiliser, s'il peut leur être utile, que pour s'exercer eux-mêmes à l'actionner.

8. Il faudrait que toutes les stations soient rendues accessibles aux personnes en fauteuil roulant, en particulier celle de Deer Laker, si elle doit continuer à servir de station régulière. Il serait peut-être possible d'apporter dès maintenant des améliorations à l'agencement du terminus de St John's et on devrait en examiner la possibilité.

9. Il faudrait procéder à un examen approfondi de l'autocar, en particulier

de l'appareil de levage, pour vérifier l'alignement et le fonctionnement de l'appareil, ainsi que la barrière de sécurité et les dispositifs de fixation sous le plancher. Il faudrait, dans la mesure du possible, remplacer les commandes de l'appareil par un système plus simple, de nature à en faciliter le fonctionnement et à le vendre moins intimidant pour les chauffeurs.

10. Il faudrait remettre en vigueur la pratique des rapports périodiques sur le service accessible. Le formulaire de rapport des chauffeurs en est un élément important. Il faudrait réviser ce formulaire de manière à ce que le chauffeur y consigne le nom de chaque utilisateur de l'appareil de levage et l'utilisation de l'appareil aux haltes intermédiaires, par exemple aux arrêts prévus pour les repas.

11. Le succès du service accessible ne saurait se mesurer uniquement par le nombre d'handicapés qui ont emprunté l'autocar. Les contraintes inévitables dues à l'existence d'un seul autocar ont fait du dénombrement des clients une mesure de l'offre plus que de la demande.

12. Une période de trois ans est un laps de temps trop court pour un projet-pilote comme celui-ci. Certaines organisations qui oeuvrent pour les handicapés estiment qu'une période de huit à dix ans serait plus appropriée. La durée minimale devrait être de cinq ans. Dans le cas du présent projet pilote, nous recommandons que le processus de production des rapports soit maintenu et qu'on fasse une autre étude et une nouvelle évaluation dans cinq ans.

13. Les recettes perçues durant la période de démonstration n'ont pas compensé les dépenses d'exploitation, même calculées en termes de dépenses

marginales. Un service accessible permanent ne rapportera pas, lui non plus, assez de recettes pour compenser les dépenses d'exploitation. Il ne sera pas rentable.

14. Puisqu'un service régulier par autocars accessibles ne saurait être commercialement viable, même si l'on ne considère que les dépenses marginales, il faudrait une aide financière, sous forme de subvention, qui permette de défrayer les coûts additionnels nécessaires pour rendre un autocar accessible aux passagers en fauteuil roulant et d'acheter les autocars qui seront exploités dans le cadre d'un service public de transport en commun accessible.

## APPENDICE 1

### Politique de Roadcruiser relative au transport des passagers handicapés

1. Les terminus et stations de la compagnie, ainsi que leurs installations, seront rendus accessibles aux handicapés dans toute la mesure du possible. Ces modifications seront réalisées progressivement jusqu'à ce que l'objectif soit atteint.

2. Aux terminus et stations où Roadcruiser a des employés, les passagers handicapés recevront, sur demande, une assistance spéciale pour monter dans les autocars.

3. À certains terminus ou stations, des fauteils roulants sont mis à la disposition des passagers pour leur permetttre de se rendre aux quais d'embarquement.

4. Le chauffeur ou un employé de Roadcruiser, ou les deux, prêteront assistance, dans toute la mesure du possible, à tout passager handicapé à qui il est difficile de monter dans un autocar ou d'en descendre, pour autant que cette assistance soit sans risque pour lui-même et pour le chauffeur, les autres passagers et le personnel. Cette assistance pourra consister, si le passager le désire, à le faire monter ou descendre à bras, si l'on sait qu'il trouvera, arrivé à destination, le personnel nécessaire pour l'aider.

5. Les passagers dont le handicap les empêche de monter dans un autocar, même assistés, doivent être accompagnés.

1er juin 1981
TerraTransport
St John's (Terre-Neuve)

**APPENDICE 2**

**Membres du Comité consultatif**
**de Roadcruiser relatif au transport des passagers handicapés**

Organisations représentées et noms des représentants :

| | |
|---|---|
| Consumer Organization of Disabled People of Newfoundland and Labrador (COD) | |
| Irene McGinn | Avril 1982 - Avril 1985 |
| Adrian Battcock | Avril 1985 - |
| Association for the Deaf | |
| Hammond Taylor | Avril 1982 - |
| L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) | |
| Eugene Pike | Avril 1982 |
| The HUB | |
| Doug Vicars | Mai 1982 - Avril 1985 |
| Davit Scott | Octobre 1985 - |
| Newfoundland and Labrador Association for the Aging | |
| Joyce Nevitt | Juillet 1982 - |
| Commission canadienne des transports (CCT) | |
| Robert Martin | Mai 1982 - Avril 1983 |
| Deana Silverstone | Mai 1982 - Avril 1983 |
| Marion Fleming | Août 1983 - |
| Jo Pasternak | Février 1984 - |
| Jack Gaum | Janvier 1985 |
| Kathie Wells | Octobre 1985 |
| Lynn Sloan | Janvier 1986 |
| Office national des transports (ONT) | |
| Jayne Dumont | Août 1988 |
| Transports Canada | |
| John Pringle | Mai 1982 - |
| Susan Pond | Mai 1982 |
| Milton House | Août 1983 |
| Gouvernement de Terre-Neuve | |
| Ed O'Brien | Février 1984- |
| Steve Bugden | |
| Roadcruiser | |
| Fabian Kennedy | Avril 1982 - Août 1986 |
| Bren Everard | Août 1986 - |

## APPENDICE 3

### Projet-pilote de l'autocar accessible
### Membres du Comité de gestion

| | |
|---|---|
| **Transports Canada** | |
| Milton House | Président du comité |
| **Commission canadienne des transports** | |
| Marion Fleming | Août 1983 - Octobre 1984 |
| Jack Gaum | Juin 1985 - |
| **Comité consultatif de Roadcruiser** | |
| Irene McGinn | Août 1983 - Avril 1985 |
| Adrian Battcock | Avril 1985 - |
| **Roadcruiser** | |
| Fabian Kennedy | Août 1983 - Août 1986 |
| Bren Everard | Août 1986 - |

## APPENDICE 4

### Réunions des comités

| Réunion | Date | Comité |
|---|---|---|
| 1985 | | |
| 1 | 23 avril | Sous-comité du Comité consultatif |
| 2 | 27 mai | Comité consultatif |
| 3 | 13 juillet | Comité consultatif |
| 1983 | | |
| 4 | 26 avril | Comité consultatif |
| 5 | 10 mai | Comité consultatif - Téléconférence |
| 6 | 3 août | Comité de gestion |
| 7 | 4 août | Comité consultatif/Comité de gestion (réunion mixte) e) |
| 1984 | | |
| 8 | 23 février | Comité consultatif |
| 9 | 11 octobre | Comité consultatif - Ottawa |
| 10 | 7 novembre | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 11 | 13 novembre | Comité consultatif |
| 1985 | | |
| 12 | 28 janvier | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 13 | 5 mars | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 14 | 16 avril | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 15 | 27 juin | Comité de gestion |
| 16 | 9 octobre | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 17 | 16 octobre | Comité consultatif |
| 1986 | | |
| 18 | 22 janvier | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 19 | 10 juin | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 20 | 26 août | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 1987 | | |
| 21 | 11 février | |
| 1988 | | |
| 22 | 23 février | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |
| 23 | 25 août | Comité consultatif-Comité de gestion (réunion mixte) |

Transports Canada | Transport Canada

APPENDICE 5

**INFORMATION**

---

Nº 11/85 — À publier le 28 janvier 1985

INAUGURATION D'UN SERVICE D'AUTOCAR POUR LES HANDICAPÉS DE TERRE-NEUVE

ST'JOHN'S - Les handicapés de Terre-neuve peuvent maintenant voyager dans un autocar doté d'un équipement spécial, le premier du genre exploité commercialement en Amérique du Nord.

Le ministre de la Justice, M. John Crosbie, a annoncé aujourd'hui, au nom du ministre des Transports, M. Don Mazankowski, que cet autocar conçu pour recevoir des passagers handicapés a été intégré au parc d'autocars du service Roadcruiser de TerraTransport, une compagnie du CN.

L'autocar est exploité dans le cadre d'un projet-pilote de Transports Canada qui durera trois ans, a dit M. Crosbie. Intégré au service régulier de transport par autocars de Terre-Neuve, cet autocar spécial assurera, en semaine, un service hebdomadaire entre St John's et Port-aux-Basques et, en fin de semaine, un service aller-retour entre St John's et Grand Falls.

Les handicapés peuvent monter dans l'autocar grâce à un appareil de levage hydraulique intégré au véhicule. Cet appareil a été conçu et installé par la compagnie TES Limited, d'Ottawa, aux termes d'un contrat passé avec Transports Canada. L'appareil permet de monter le fauteuil roulant dans l'autocar, après quoi le fauteuil est assujetti par un dispositif de fixation.

M. Crosbie a également annoncé la mise en vigueur de nouvelles normes d'accessibilité pour le service d'autocars de Roadcruiser. Ces normes ont été élaborées par Transports Canada sur l'avis du Comité consultatif relatif au transport des handicapés à Terre-Neuve. Une formation spéciale est dispensée aux chauffeurs pour qu'ils apprennent à reconnaître les besoins en assistance des voyageurs handicapés et à y répondre.

Le projet-pilote servira à déterminer le marché de ce type de service accessible aux handicapés, à évaluer les effets de ce service sur les horaire et le rendement actuel du service régulier ainsi qu'à déterminer si ce type de service pourrait être dispensé aux voyageurs handicapés dans les autres provinces.

.../2

Le projet sera administré par un comité de gestion présidé par un représentant de Transports Canada et composé de représentants de la Commission canadienne des Transports (CCT), de Roadcruiser et du Comité consultatif relatif au transport des voyageurs handicapés à Terre-Neuve.

Ce comité, qui a agi à titre consultatif auprès du Comité de gestion relativement au projet-pilote, se compose d'Irene McGinn, présidente, Eugene Pike, de l'Institut national canadien pour les aveugles, Doug Vicars, de l'organisation The HUB, Joyce Devitt, du Council for the Aging, Hammond Taylor, du Council for the Deaf, Fabian Kennedy, de la direction de Roadcruiser, et Ed O'Brien, du ministère des Transports de Terre-Neuve.

Dans le rapport qu'il avait déposé au Parlement en 1981, le Comité parlementaire spécial relatif aux handicapés et aux invalides avait recommandé au gouvernement fédéral la mise sur pied, à Terre-Neuve, d'un service de transport par autocars accessibles aux handicapés.

---

Pour de plus amples renseignements, communiquer avec :

Tom Van Dusen
Cabinet du ministre
(613) 996-4006

Bruce Reid
Affaires publiques
St John's, Terre-Neuve
(709) 772-4328

## APPENDICE 6

### Horaires de Roadcruiser

Horaire nº 1 : en vigueur du 1er février 1985 au 2 novembre 1986

Horaire nº 2 : en vigueur du 3 novembre 1986 au 29 février 1988

**Services spéciaux**

Un autocar accessible aux passagers en fauteuil roulant a été en service selon les horaires ci-après :

Horaire nº 1 :

Ligne 503 - De St John's à Port-aux-Basques, le mardi
Ligne 504 - De Port-aux-Basques à St John's, le mercredi
Ligne 517 - De St John's à Grand Falls, le vendredi
Ligne 520 - De Grand Falls à St John's, le dimanche.

Horaire nº 2 :

Ligne 503 - De St John's à Port-aux-Basques, le mercredi et le samedi
Ligne 504 - De Port-aux-Basques à St John's, le jeudi et le dimanche.

L'autocar dispose de deux places pour passagers en fauteuil roulant. Ces passagers peuvent rester dans leur fauteuil pendant le voyage. On peut réserver une place au plus tard la veille du voyage en communiquant avec le bureau de Roadcruiser, à St John's, entre 7 h 30 et 19 h 30, au numéro 1-800-563-5944 (l'appel est gratuit). Pour les voyageurs de à St John's, le numéro à composer est le 737-5944.

READ DOWN

# HORAIRE 1

READ UP

A.M. - LIGHT PRINT; P.M. - DARK PRINT

## ST. JOHN'S - PORT-AUX-BASQUES

| | Daily Exc. Sat. 519 | Fri., Sat., Sun. 517 | Daily 503.2 | Daily 503 | Km | Mi | Newfoundland Time / Heure de Terre-Neuve | Daily 504 | Daily 504.2 | Daily 520 | Sun. Only 522* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 530 | 1230 | | 800 | 0 | 0 | Dp St. John's Ar △□ | 1030 | | 715 | Note 'A' |
| | 600 | 100 | | 835 | 45 | 28 | Holyrood Jct | 945 | | 635 | |
| | 635 | 135 | | 905 | 84 | 52 | Whitbourne Jct | 900 | | 610 | |
| | | | | | | | Whitbourne Jct - Placentia<br>For Service See Table 1 P 3 Var P 3 | | | | |
| | 710 | 210 | | 935 | 133 | 83 | Southern Hr ■ | 840 | | 525 | |
| | 720 | 220 | | 945 | 140 | 87 | Arnold's Cove Jct | 835 | | 520 | |
| | 730 | 230 | | 955 | 148 | 92 | Come-by-Chance | 825 | | 510 | |
| | 740 | 240 | | 1005 | 159 | 99 | Goobie's Jct | 815 | | 500 | |
| | 810 | 310 | | 1035 | 187 | 116 | Clarenville ■ | 735 | | 440 | |
| | | | | | | | Clarenville - Bonavista<br>For Service See Table 8 P 4 Var P 4 | | | | |
| | 835 | 335 | | 1100 | 217 | 135 | Port Blandford Jct | 725 | | 400 | |
| | 900 | 400 | | 1125 | 251 | 157 | (1) Terra Nova Nat. Park | 655 | | 335 | |
| | 910 | 410 | | 1135 | 262 | 164 | Eastport Jct | 645 | | 325 | |
| | 920 | 420 | | 1145 | 275 | 171 | Glovertown Jct | 635 | | 315 | |
| | 935 | 435 | | 1200 | 293 | 182 | Gambo | 620 | | 300 | |
| | 1010 | 530 | | 1230<br>1001 | 331 | 206 | Ar Gander (Airport) Dp △□<br>Dp Gander (Airport) Ar | 550<br>5301 | | 230 | |
| | 1030 | 550 | | 125 | 356 | 221 | Glenwood ■ | 405 | | 205 | |
| | | | | 145 | 378 | 235 | Notre Dame Jct | ↑ | | | |
| | 1105 | 625 | | ↓ | 14 | 9 | Lewisporte | 3 | | 135 | |
| | 1115 | 640 | | ↓ | 378 | 235 | Notre Dame Jct | 435 | | 115 | |
| | | | | 150 | 389 | 242 | Norris Arm | | | 105 | |
| | 1145 | 710 | | 210 | 414 | 257 | Bishop's Falls | 410 | | 1200 | |
| | 0005 | 730 | | 345 | 426 | 266 | Ar Windsor/Grand Falls Dp △□<br>Dp Windsor/Grand Falls Ar | 350 | | 1230 | |
| | | | | | | | Grand Falls Bay D'Espoir<br>Grand Falls - Harbour Breton<br>For Service See Table 2, 3, P 3 Var P 3 | | | | |
| | | | | 310 | 457 | 284 | Badger | 310 | | | |
| | | | | 345 | 500 | 310 | South Brook ■ | 230 | | | |
| | | | | 400 | 521 | 324 | Springdale Jct | 220 | | | |
| | | | | 435 | 542 | 337 | Baie Verte Jct | 200 | | | |
| | | | | 500 | 594 | 369 | Hampden Jct | 130 | | | |
| | | | | 515 | 610 | 379 | Hawley Jct | 110 | | | |
| | | | | 540 | 630 | 397 | Deer Lake | 1200 | | | |
| | | | | 600 | 661 | 411 | Pasadena | 1230 | | | |
| | | | 700 | 6301<br>700 | 687 | 427 | Ar Corner Brook Dp △□<br>Dp Corner Brook Ar | 12101<br>1110 | 12101<br>1150 | | 600 |
| | | | | | | | Corner Brook - St. Anthony<br>Corner Brook - Woody Point<br>Corner Brook - Norris Point<br>Plum Point - Reddickston - Englee<br>For Service See Table 4, 5, 6, 7, P 3 Var P 3 | | | | |
| | | | | | 737 | 458 | Jct. TCH & 480 | | | | |
| | | | 805 | | 34 | 15 | Stephenville | | 1045 | | 515 |
| | | | 825 | | 34 | 21 | Stephenville Crossing | | 1035 | | 450 |
| | | | 840 | ↓ | 80 | 36 | St. Georges | | 1010 | | 435 |
| | | | 845 | 810 | 771 | 479 | Flat Bay Jct | 1000 | 1000 | | 405 |
| | | | 915 | 836 | 798 | 496 | Robinsons Jct | 940 | 940 | | 405 |
| | | | 930 | | | | Robinsons | ↑ | 920 | | 345 |
| | | | 935 | ↓ | | | Jeffreys | ↑ | 915 | | 340 |
| | | | | 940 | 809 | 503 | St. Fintans | 915 | ↑ | | 335 |
| | | | 1010 | 924 | 850 | 528 | South Branch Jct | 840 | | | 340 |
| | | | 1020 | 930 | 885 | 518 | Doyles (Stanley) ■ | 835 | 825 | | 335 |
| | | | 1055 | 1000 | 904 | 562 | Port Aux Basques △□ | 800 | 800 | | 300 |

# HORAIRE 2

READ DOWN — READ UP

A.M. - LIGHT PRINT; P.M. - DARK PRINT

## ST. JOHN'S - PORT-AUX-BASQUES

| | • Daily Exc. Sa., 519 | • Fri., Sat., Sun. 517 | ♿• Daily 503.2 | ♿• Daily 503 | Km | Mi | Newfoundland Time / Heure de Terre-Neuve | ♿• Daily 504 | ♿• Daily 504.2 | • Daily 520 | • Sun. Only 522* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 530 | 1230 | | 640 | 0 | 0 | Dp St. John's Ar △□ | 1030 | | 715 | Note A |
| | 600 | 100 | | 535 | 45 | 28 | Holyrood Jct | 945 | | 635 | |
| | 635 | 135 | | 500 | 84 | 52 | Whitbourne Jct | 930 | | 610 | |
| | | | | | | | Whitbourne Jct Placentia<br>For Service See Table 1 P 3 Var P 3 | | | | |
| | 710 | 210 | | 935 | 133 | 83 | Southern Hr ■ | 848 | | 535 | |
| | 720 | 220 | | 915 | 140 | 87 | Arnold's Cove Jct | 835 | | 520 | |
| | 730 | 230 | | 905 | 149 | 93 | Come-by-Chance | 825 | | 510 | |
| | 740 | 240 | | 1005 | 159 | 99 | Goobies Jct | 815 | | 500 | |
| | 815 | 310 | | 1035 | 187 | 116 | Clarenville ■ | 755 | | 440 | |
| | | | | | | | Clarenville Bonavista<br>For Service See Table 8 P 4 Var P 4 | | | | |
| | 835 | 335 | | 1100 | 217 | 135 | Port Blandford Jct | 725 | | 400 | |
| | 900 | 400 | | 1125 | 231 | 157 | (1) Terra Nova Nat. Park | 655 | | 335 | |
| | 910 | 410 | | 1135 | 261 | 164 | Eastport Jct | 645 | | 325 | |
| | 920 | 420 | | 1145 | 275 | 171 | Glovertown Jct | 635 | | 315 | |
| | 935 | 435 | | 1200 | 293 | 182 | Gambo | 620 | | 300 | |
| | 1010 | 530 | | 1230<br>1300 | 331 | 206 | Ar Gander (Airport) Dp △□<br>Dp Gander (Airport) Ar | 550<br>5301 | | 230 | |
| | 1030 | 550 | | 1255 | 356 | 221 | Glenwood ■ | 455 | | 205 | |
| | | | | 1405 | 378 | 235 | Notre Dame Jct | | | | |
| | 1105 | 625 | | ↓ | 14 | 8 | Lewisporte | ↑ | | 135 | |
| | 1115 | 640 | | ↓ | 378 | 235 | Notre Dame Jct | 435 | | 115 | |
| | | | | 1550 | 389 | 242 | Norris Arm | ↑ | | 105 | |
| | 1145 | 710 | | 210 | 414 | 257 | Bishop's Falls | 410 | | 1250 | |
| | 0005 | 730 | | 230<br>245 | 429 | 266 | Ar Windsor/Grand Falls Dp △□<br>Dp Windsor/Grand Falls Ar | 350<br>330 | | 1230 | |
| | | | | | | | Grand Falls Bay D'Espoir<br>Grand Falls Harbour Breton<br>For Service See Table 2 3 P 3 Var P 3 | | | | |
| | | | | 310 | 457 | 284 | Badger | 310 | | | |
| | | | | 345 | 508 | 316 | South Brook ■ | 230 | | | |
| | | | | 400 | 521 | 324 | Springdale Jct | 220 | | | |
| | | | | 425 | 542 | 337 | Baie Verte Jct | 205 | | | |
| | | | | 500 | 594 | 369 | Hampden Jct | 130 | | | |
| | | | | 515 | 610 | 379 | Hawley Jct | 110 | | | |
| | | | | 540 | 630 | 387 | Deer Lake | 1355 | | | |
| | | | | 600 | 661 | 411 | Pasadena | 1230 | | | |
| | | | | 6201 | 687 | 427 | Ar Corner Brook Dp △□ | 12101 | 12101 | | |
| | | | 700 | 700 | | | Dp Corner Brook Ar | 1110 | 1150 | | 630 |
| | | | | | | | Corner Brook St Anthony<br>Corner Brook Woody Point<br>Corner Brook Norris Point<br>Plum Point Reddickson Engsor<br>For Service See Table 4 5 6 7 P 3 Var P 3 | | | | |
| | | | ↓ | ↓ | 737 | 458 | Jct TCH & 460 | ↑ | ↑ | | |
| | | | 805 | | 24 | 15 | Stephenville | | 1045 | | 515 |
| | | | 825 | | 34 | 21 | Stephenville Crossing | | 1025 | | 450 |
| | | | 840 | | 60 | 38 | St. Georges | | 1010 | | 435 |
| | | | 845 | 810 | 771 | 479 | Flat Bay Jct | 1000 | 1000 | | 435 |
| | | | 910 | 835 | 798 | 496 | Robinsons Jct | 940 | 940 | | 405 |
| | | | 930 | ↓ | | | Robinsons | ↑ | 920 | | 345 |
| | | | 935 | ↓ | | | Jeffreys | | 915 | | 340 |
| | | | | 850 | 809 | 503 | St. Fintans | 915 | ↑ | | 325 |
| | | | 9010 | 930 | 850 | 528 | South Branch Jct | 840 | | | 240 |
| | | | 1030 | 950 | 886 | 530 | Doyles (Stanley) ■ | 825 | 825 | | 225 |
| | | | 1055 | 1000 | 904 | 562 | Port Aux Basques △□ | 800 | 800 | | 200 |

## APPENDICE 7

### Remerciements

Les personnes dont les noms suivent nous ont aidé à rassembler les données qui ont servi à établir le présent rapport et nous ont fourni des renseignements, des suggestions et des idées pour sa réalisation :

**Organisations**

| | |
|---|---|
| Amalgamated Senior Citizens Federation - The Seniors' News | |
| M^mm^ Florence Lester | Directrice générale |
| Association canadienne des paraplégiques | |
| Ivan Alexander | Directeur exécutif (par intérim) |
| Children's Rehabilitation Center | |
| Ron Penney | Directeur |
| Terry O'Brien | Coordonnateur |
| Civic #4 - Independent Living Centre | |
| Mary Reid | Coordonnatrice des programmes |
| Consumer Organization of Disabled People | |
| Carmel Osborne | Directrice générale |
| Myless Murphy | |
| Kenneth March | Vice-président, Corner Brook |
| The Leonard A. Miller Centre | |
| Florence Penney | Coordonnatrice |
| Hoyles/Escasoni Complex | |
| Barbara Talchman | Directrice générale |
| Longside Club | |
| Lorraine Foley | |
| Ministère de la Santé de Terre-Neuve | |
| Mad. Gerry Spurrell | Gestionnaire - Systèmes de données sur les handicapés |
| Commission des droits de la personne de Terre-Neuve | |
| Gladys Vivian | Directrice générale |
| Pensioners and Senior Citizens Federation | |
| Eric Fisher | Président |
| The Orange Home | |
| Anne Marie Hagan | Directrice générale |

**APPENDICE 7**
**(FIN)**

**Passagers (ou leurs représentants)**

| | |
|---|---|
| **Entrevues** | |
| M^me^ Susan Baines | Shoal Cove West |
| Crystal Bushey | Hampden |
| M^me^ Patricia Bushey | Hampden |
| M^me^ Kenneth Claxton | Corner Brook |
| Lloyd Coates | Campbellton |
| M^me^ Lloyd Coates | Campbellton |
| Chad Dillon | Gander |
| M^me^ M. Dillon | Gander |
| Paul Doucette | St John's/Doyles |
| John Hannaford | St John's |
| Mandy Ivany | St John's |
| M^me^ Don Ivany | St John's |
| Olive Jenkins | St John's/Badger |
| Joanne MacDonald | St John's |
| Bob Marsh | St John's |
| Helen Morris | St John's/Jeffrey's |
| M^me^ O. Norman | Gander |
| Oswald Norman | Gander |
| Glenys Oxford | Springdale |
| Roger Penney | Burgoynes Cove |
| Barbara Prowse | Saint-Jean/Bishop's Falls |
| Gloria Spry | Saint-Jean |
| **Questionnaires** | |
| Dale Dalton (pour Douglas Stagg) | Gander |
| Annie Smith | Millville |
| M^me^ Susan Baines | Shoal Cove West |
| Crystal Bushey | Hampden |
| Helen Morris | Jeffrey's |
| **Roadcruiser** | |
| Ed Hynes | Chauffeur |
| Stan Temple | Chauffeur |
| Trevor Harding | Chauffeur |
| Ross Reid | Agent de vente des billets |
| J.E. Making | Chef d'entretien |
| J. Ryan | Agent d'exploitation |
| C.L. Lingard | Agent principal d'exploitation |
| H. Richard | Agent principal d'exploitation |
| Kevin Lewis | Adjoint administratif |
| John Furlong | Agent principal, Ventes et promotion |